FONDATION POUR LE LOGEMENT



CAHIER-REPÈRES

ZOOM SUR LE MÉTIER D'HÔTE DE PENSION DE FAMILLE

À VOIX HÔTE

ENQUÊTE SOCIO-PHOTOGRAPHIQUE
AU SEIN DU RÉSEAU DES PENSIONS DE FAMILLE
DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS

Fanchon Bilbille,
photographe

Anne-Claude Hinault et Florence Osty,
sociologues, association SAFIR

ÉDITO

DONNER À VOIR LE MÉTIER D'HÔTE

La Fondation pour le Logement des Défavorisés soutient les Pensions de famille depuis plus de 20 ans, convaincue que l'accès au logement est une condition essentielle de la dignité humaine. Dès les premières expérimentations, à la fin des années 1990, nous avons accompagné les associations pionnières, contribuant à faire émerger un modèle singulier : un habitat pérenne, articulant espaces privatifs et lieux de vie partagés, pour des personnes isolées en situation de grande exclusion. À ce jour, plus de 300 Pensions de famille ont bénéficié de notre soutien.

Une Pension de famille, c'est avant tout un lieu de vie, façonné chaque jour par celles et ceux qui y vivent et par celles et ceux qui y travaillent. Les hôtes y occupent une place centrale : ils contribuent à faire de ces espaces, des lieux de lien et de reconstruction.

Il y a plus de 15 ans, avec des hôtes, notre Fondation a impulsé une démarche collective visant à identifier les contours de ce métier et construire des outils communs. Ce travail a abouti, en 2014, à la publication du guide *La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille*.

Depuis, le métier d'hôte s'est développé et a connu des transformations. La multiplication des Pensions de famille, dans le cadre du plan Logement d'abord, a renforcé la nécessité de mieux reconnaître ce métier. C'est pourquoi, près de 10 ans plus tard, nous avons voulu approfondir cette réflexion collective en donnant à voir le quotidien des hôtes et en leur donnant la parole.

À QUI S'ADRESSE CE CAHIER-REPERES ?

D'abord, aux hôtes eux-mêmes. Ce métier, nourri de savoirs expérientiels, mérite d'être reconnu et partagé. Être hôte, c'est faire preuve d'endurance ! C'est assurer une présence quotidienne, animer un collectif, tisser du lien avec l'environnement local. C'est être à l'écoute, en alerte et permettre à chacun de faire ses choix, de faire valoir ses droits. C'est aussi faire renaître l'envie, la confiance et l'estime de soi. Cette relation, souvent informelle, met parfois des années à se construire. En rendant visibles les gestes, les postures mais aussi les tensions et les ressources du quotidien, nous espérons que les hôtes y trouveront un espace réflexif.

Ensuite, pour les associations qui gèrent ou se lancent dans des projets de Pensions de famille. Ce document pourra étayer les futurs projets sociaux ou enrichir les projets actuels. Mieux comprendre ce métier, c'est aussi mieux accompagner les professionnels dans leur travail et prévenir certains risques psychosociaux. En effet, la fonction d'hôte s'avère paradoxale : profondément collective dans ses fondements, elle est pourtant souvent vécue dans l'isolement. Les hôtes ont besoin, eux aussi, de soutien et de reconnaissance pour exercer leurs missions dans des conditions soutenables.

Pour les pouvoirs publics également, afin de mieux cerner les enjeux de ce métier et ainsi créer un terreau favorable aux nouvelles pensions qui s'ouvrent et assurer la pérennité de projets sociaux de qualité. Il s'agit aussi de mieux faire connaître cette fonction auprès des instituts de formation en travail social, pour qu'elle trouve toute sa place dans les parcours professionnels.

Enfin, pour tous les défenseurs du logement comme besoin vital, aux côtés de la Fondation pour le Logement des Défavorisés, car l'accompagnement en Pension de famille incarne, dans sa forme la plus concrète, les principes du Logement d'abord : accompagnement de proximité, présence quotidienne, non-contractualisation notamment. Ces récits peuvent faire écho et ouvrir des perspectives pour d'autres dispositifs de logement et d'accompagnement.

DONNER À VOIR, AU SENS PROPRE

Nous livrons un travail collectif qui a pris la forme d'une enquête « socio-photographique » au long cours. Ici, les photographies ne se contentent pas d'illustrer : elles incarnent et font récit. Tandis que l'analyse par des sociologues du travail permet de mieux comprendre ce qui se joue dans l'ombre du quotidien des hôtes.

UNE RÉALISATION COLLECTIVE

Fruit d'un riche travail collectif, ce cahier est enfin un acte de transmission, qui vise à tracer un chemin entre générations d'hôtes, à faire dialoguer différentes visions et expériences de ce métier.

Loin d'être un mode d'emploi, cet écrit est une invitation à la réflexion et à la mise en lumière de ce qui fait la richesse et la complexité du métier d'hôte.

Bonne lecture !

LE RÉSEAU DES PENSIONS DE FAMILLE DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS

La Fondation pour le Logement des Défavorisés, agit sur tous les champs de la lutte contre les précarités liées au logement. Elle se positionne en lien étroit avec les acteurs associatifs qui développent des Pensions de famille, **pour soutenir des expérimentations, capitaliser des savoirs et des pratiques et favoriser des liens de réseau** à l'échelle du territoire national.

Repérée comme tête de réseau par les acteurs institutionnels, la Fondation pour le Logement des Défavorisés concentre une vision large et transverse du déploiement de ce dispositif, qui nourrit les acteurs du politique (collectivités territoriales, État).

Dès l'origine, **elle a accompagné la transformation d'initiatives personnelles en structures associatives, suivi et soutenu plus de 300 projets de Pension de famille depuis les années 2000 et développe des liens étroits avec une cinquantaine de structures** (souvent de petites associations). Ces échanges ont abouti à la production **d'une charte commune en 2010, symbole d'une appartenance et de valeurs partagées.**

Ce réseau se positionne comme une **ressource pour les équipes des Pensions de famille** en apportant soutien, conseil et expertise dans :

→ **L'aide au montage de projets de nouvelles pensions** selon les critères de la charte des Pensions de famille, qui met l'accent sur un cadre accueillant et sécurisant, et sur la qualité de l'accompagnement par les hôtes.

→ **Le financement et l'organisation de projets culturels et de vacances (« C'est pas du luxe ! », « Sète à toi », « Une place à Table »…)** qui dynamisent les Pensions de famille par leur ampleur. L'opportunité de rencontrer d'autres pensions, habitants et professionnels en partageant un moment intense est porteur d'une énergie et de souvenirs qui alimentent le reste de l'année.

→ **La professionnalisation des hôtes et la construction des normes/repères du métier** via un offre de formation et de groupes régionaux d'analyse des pratiques professionnelles.

SOMMAIRE

9 **Introduction**

22 **Partie 1 : VIVRE LE MÉTIER**

24 *Faire vivre un lieu*

48 *Construire du collectif*

72 *S'impliquer dans la relation avec les habitants*

96 **Partie 2 : LES ÉCOSYSTÈMES QUI SOUTIENNENT LE MÉTIER**

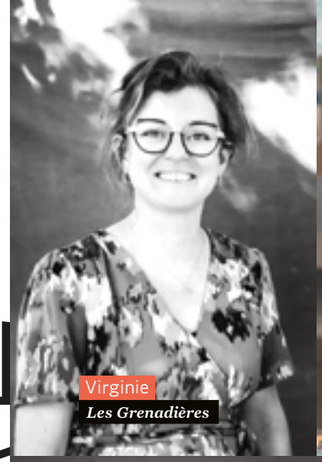
98 *Exercer en binôme*

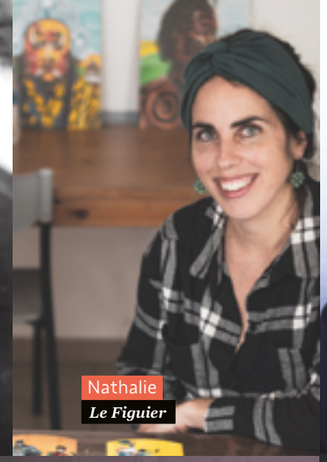
112 *Mobiliser un écosystème partenarial*

128 *Être soutenu et reconnu par l'écosystème associatif*

138 **Conclusion**

140 **ANNEXES**





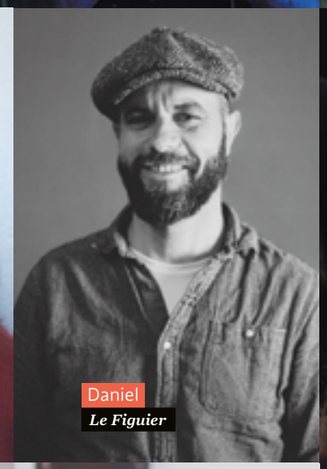


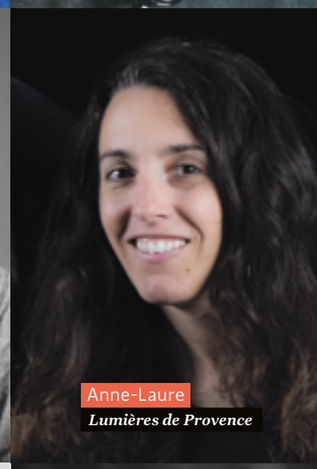


















INTRODUCTION

LA PRODUCTION D'UN CAHIER-REPÈRES

Choix sémantiques pour ce cahier-repères

Par convention, nous utiliserons dans ce document le terme générique d'**hôte,** qui permet d'embrasser la pluralité des étiquettes utilisées pour définir le métier ou se définir comme professionnel.

De la même manière, les termes d'**habitants** ou de **résidants** ont été choisis par le comité ressource de cette recherche comme vocables les plus justes pour nommer les personnes bénéficiant d'un logement en Pension de famille.

LA PENSION DE FAMILLE, UN DISPOSITIF SINGULIER

Le terme de Pension de famille fait référence à des établissements hôteliers meublés apparus à la fin du XIX[e] siècle proposant des conditions d'hébergement et de restauration dans un cadre familial. Ils furent investis par une population venue des campagnes ou d'origine étrangère, venue chercher du travail dans les villes. Le recours à ces « garnis » était souvent synonyme de logement précaire pour ceux qui ne pouvaient accéder à un logement ordinaire. Avec la construction massive de logements sociaux dans les années 1950, le nombre de ces hôtels meublés se réduisit et leur insalubrité amena les autorités à les fermer progressivement dans les années 1980. Toutefois la pénurie de logements et la marginalisation croissante d'une partie de la population lança l'opportunité de résidences sociales créées sous l'égide de l'État en 1994, comme maillon intermédiaire entre des structures d'hébergement et d'insertion et le logement locatif.

Le dispositif des Pensions de famille comme **catégorie spécifique de résidence sociale,** est né d'un programme expérimental de logement pour des personnes en errance initié en 1997. Sous forme d'habitations communautaires de petite taille, il s'agissait de proposer un logement digne et durable, qui puisse aussi être un espace de lien social pour des personnes désocialisées. **La circulaire n° 2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais** a confirmé cette initiative en instituant ce dispositif à destination des personnes isolées et marginalisées pour se reconstruire dans un cadre sécurisé, ouvert sur l'extérieur et réinvestir les différents registres de la citoyenneté. En 2025, on recense près de 25 000 personnes qui vivent dans un peu plus de 1 000 Pensions de famille, en France. Les Pensions de famille sont des **résidences sociales de petite taille,** pouvant accueillir, **sans limitation de durée,** 10 à 25 résidants environ. La formule *« dans les pensions les habitants restent, les hôtes passent »* inscrit l'intervention sociale dans ce contexte singulier.

Elles conjuguent une logique de **logement individuel** avec **des espaces collectifs et des activités en lien avec la vie sociale locale,** pour que les habitants puissent vivre *« chez eux »* sans être isolés. Cette combinaison entre logements individuels et espaces collectifs au sein d'une structure de taille réduite participe de la singularité des Pensions de famille.

Une autre singularité concerne **l'intervention généralement en binôme de professionnels,** appelés souvent hôtes, qui assurent une présence quotidienne, animent les temps communs, ont un rôle d'écoute et d'alerte, ou de création de lien avec l'environnement local. Véritables clefs de voûte du dispositif, en interne dans les liens avec les résidants, mais aussi en externe dans des relations de partenariat avec des acteurs institutionnels et associatifs, ce sont des acteurs pivots, traducteurs des normes sociales, facilitateurs d'accès à des dispositifs de droit commun, et de liens entre les habitants et l'extérieur.

LIENS INTERNET

Texte un texte souligné en jaune, suivi de ce pictogramme, indique un lien vers une page ou un document sur internet.

Pour plus de comodité, les adresses URL, sont regroupées à la page 143 de ce document.

Page 143, vous trouverez aussi l'adresse pour **télécharger la version pdf de ce cahier-repères, ce qui vous permettra d'accéder à tous les liens d'un clic !**

CERNER LE MÉTIER D'HÔTE POUR LE VALORISER ET L'ÉTAYER

Les hôtes sont les **acteurs-clés** du bon fonctionnement des Pensions de famille et d'une forme d'accompagnement de proximité, au quotidien. Ils peuvent être considérés comme les artisans d'un vivre ensemble relevant d'une posture non réductible à des savoirs experts. Celle-ci embarque des savoirs expérientiels issus de leur parcours personnel pour faire de la pension un lieu de vie. Au carrefour de plusieurs logiques d'action - **accompagnement** individuel, **régulation** du groupe de résidants, **animation** de la vie quotidienne et **gestion** locative - **les hôtes sont probablement la pointe avancée de la rénovation du travail social.**

Un référentiel d'activités et des compétences des hôtes, élaboré par la Fondation pour le Logement des Défavorisés en 2014, constitue une première étape pour appréhender le « squelette » de la fonction d'hôte de Pension de famille. Il ne rend cependant pas compte de la réalité concrète de la manière dont les hôtes exercent et vivent leur activité au quotidien.

L'objectif de ce cahier-repères se situe à cet endroit : **mieux connaître la réalité de l'activité des hôtes pour qu'elle puisse être transmise aux hôtes de demain. Ce cahier-repères rend compte de la diversité des pratiques, en lien avec des profils d'hôtes, d'habitants et des contextes de pensions.**

Un **premier enjeu** est **de rendre visible la dimension sensible de l'expérience d'hôte de Pension de famille** au travers de situations concrètes, de difficultés rencontrées et de prouesses réalisées. Ce travail est à destination des hôtes eux-mêmes, pour qu'ils perçoivent une lecture plus globale de leur métier, mais aussi des partenaires, afin qu'ils connaissent davantage les contextes et le réel de l'activité.

Explorer la diversité de pratiques, en lien avec les profils d'hôtes, d'habitants et de contextes de pensions révèle les inventions et limites du métier en situation. Il s'agit aussi de rendre plus lisible cette pratique au sein mêmes **des associations** auxquelles les hôtes appartiennent et qui connaissent parfois mal leur activité. L'éloignement des centres de décision rend en effet l'activité des Pensions de famille peu visible, noyée dans d'autres dispositifs d'hébergement et d'accompagnement social mobilisant plus d'attention managériale.

Un **deuxième enjeu** concerne **le tissage ou le renforcement de liens de réseau entre hôtes,** pour tirer des leçons des expérimentations engagées, partager des doutes, construire des modalités de réassurance collective et des repères partagés. La constitution d'un réseau d'hôtes permet, comme dans chaque métier, de trouver un espace d'échanges, d'entraide, de circulation des savoirs pratiques et expériences, une identité partagée et un pouvoir d'agir renforcé. Cette dimension collective du métier sert aussi de levier de professionnalisation et de soutien au quotidien dans les contextes critiques. Elle est également un espace de célébration et de mise en visibilité du métier, au-delà des appartenances associatives.

Dans un contexte de développement rapide de nouvelles structures (plan Logement d'abord), un **troisième enjeu** est de **constituer un patrimoine vivant de savoirs mobilisés en situation. Cet ensemble de savoirs et de pratiques pourra constituer un réservoir de professionnalisation des futurs hôtes.** Il s'agit aussi de faire connaître ce dispositif **aux acteurs institutionnels et au grand public,** pour en montrer la pertinence dans un contexte de lien social fissuré.

LE MÉTIER D'HÔTE, UN OVNI À PLUSIEURS FACETTES

Le métier d'hôte échappe à une définition commune, normée, et frappe d'abord par la variété et la diversité des manières de « faire pension » et d'exercer cette fonction.

Le terme même d'hôte n'est pas signifiant pour les professionnels, même s'il est utilisé dans la circulaire. Chacun adopte une étiquette qui lui convient mieux ou moins mal et renvoie généralement au statut d'emploi conféré par l'employeur : responsable de pension, intervenant social, travailleur social, coordinateur, maître de maison... Le terme ne parle pas non plus aux habitants, qui nomment peu les professionnels par leur fonction mais généralement par leur prénom.

La **variété** caractérise les qualifications initiales des hôtes (Conseillères / conseillers en économie sociale et familiale (CESF), assistantes sociales / assistants sociaux, maîtresses / maîtres de maison, monitrices éducatrices / moniteurs éducateurs, sans qualification du travail social...), leurs statuts d'emploi, rémunérations et conditions d'emploi.

De même, les modalités de fonctionnement des pensions, leur règlement intérieur, les activités qui s'y déploient, les formes de la participation des habitants à l'organisation de la vie collective sont hautement singulières et variables d'une pension à l'autre. L'activité de travail serait **insaisissable car sans limite** ; il faudrait *« savoir tout faire »* dans une fonction *« couteau-suisse »* qui implique autant de devoir changer une ampoule ou une serrure, que de couper des cheveux, nettoyer du vomi, accompagner chez le médecin, faire une piqûre, jouer à la belote ou au rami, cuisiner, apaiser, faire les courses, monter un dossier d'Aide Personnalisée au Logement (APL), de Revenu de Solidarité Active (RSA), prendre un tournevis, déboucher les toilettes, organiser un séjour à la montagne, discuter avec une curatelle...

Cette diversité est revendiquée comme une liberté à préserver dans l'exercice du métier. Ce qui ferait métier serait à rechercher dans la revendication d'une identité singulière, définie par des images communes. En plus du couteau-suisse, l'image du **« mouton à 5 pattes »** nomme *« l'expérience de vie »* et la trajectoire personnelle comme des ressources dans l'action. Plus que la qualification, les hôtes revendiquent le fait d'avoir des trajectoires de vie singulières, de l'expérience (*« avoir de la bouteille »*) et un certain éclectisme (*« curieux de tout et expert en rien »,* une *« multi-référence »*) comme points d'appui.

Une troisième image partagée est celle du **« funambule »**, garant des équilibres dans la pension, entre ouverture de la pension sur l'extérieur et sécurité en interne à assurer, entre projets pour dynamiser et tranquillité des résidants à préserver. La qualité du funambule ce serait *« d'improviser », « de composer avec ce qui vient ».*

Le métier d'hôtes se définit aussi par le partage d'un rapport engagé au travail, dans lequel on s'investit *« corps et âme »,* où on donne de soi, de sa personne. Devenir hôte ce serait l'histoire d'une *« rencontre »* avec un projet *« top », « différent »* de ce qu'on a pu connaître avant ou ailleurs, métier méconnu, que l'on découvre au hasard de stages ou de propositions de son réseau professionnel et où on peut *« faire des choses différentes ».* Cette rencontre initiale se prolonge, se nourrit au quotidien du sentiment de grandir par son travail, de se transformer, de vivre des expériences gratifiantes où ce que l'on met de soi dans l'accompagnement est aussi rendu par les habitants. Il y aurait une certaine circularité entre ce qu'on donne, ce qu'on reçoit, ce qui s'échange au long cours, qui alimente une gratitude, un attachement à l'égard des habitants et une fierté professionnelle. Ce rapport subjectif positif au travail permettrait souvent de compenser les épreuves et aspects plus sombres du métier et de leur donner du sens.

LA FONCTION D'HÔTE DANS LES TEXTES RÉGISSANT LES PENSIONS DE FAMILLE ET LES RÉSIDENCES ACCUEIL

Le travail des hôtes est défini dans **la circulaire interministérielle du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais :** « Ils jouent un rôle primordial **d'animation et de régulation de la vie quotidienne** de la maison [...]. Ils doivent d'abord être à l'écoute des pensionnaires en assurant une présence quotidienne auprès d'eux. À ce titre, et en plus de l'organisation quotidienne de la vie de la maison relais, ils doivent :

- définir conjointement avec les résidants les modalités de la vie collective ;
- animer les espaces et les temps communs à tous les pensionnaires avec un principe de réunion périodique avec les pensionnaires [...] ;
- faciliter les relations entre les résidants ;
- savoir être à l'écoute pour pouvoir faire face aux difficultés d'ordre individuel ou collectif ;
- maintenir les contacts avec les services qui ont orienté le pensionnaire vers cette structure ;
- organiser les liens avec l'environnement local de la maison : mairie, services sanitaires et sociaux, équipements publics, structures d'animation et de loisirs ainsi que le voisinage de la maison, pour l'ouvrir au tissu social de proximité.

[...] L'hôte ou le couple d'hôtes peut également avoir en charge, en liaison avec l'association gestionnaire, des **tâches de gestion locative quotidienne** parmi lesquelles : l'accueil des nouveaux résidants, la surveillance et le bon entretien des logements et des espaces collectifs, la perception de la redevance. La présence de l'hôte est prévue en journée : **il n'assure pas de fonction de veilleur de nuit.** »

Le cahier des charges des **résidences accueil** (annexe à la note d'information DGAS/PIA/PHAN n° 2006-523 du 16 novembre 2006) précise : « Par leur présence quotidienne, les hôtes assurent l'animation et la régulation de la vie de la résidence et ont notamment pour missions de :

- définir conjointement avec les résidants, les modalités de la vie collective et de respect du règlement intérieur ;
- organiser avec les résidants des activités communes ;
- organiser les liens avec le voisinage et l'environnement local de la résidence : équipements publics, services culturels, structures d'animation et de loisirs ;
- être l'interlocuteur des services sociaux et des services de santé de proximité, et particulièrement ceux qui sont liés par convention à la résidence accueil ;
- exercer un rôle de vigilance et d'alerte sur les problèmes rencontrés par ou avec les résidants.

[...] **Les troubles psychiques peuvent induire des comportements spécifiques susceptibles de perturber la vie individuelle et collective. Les hôtes doivent se montrer très attentifs pour réguler la vie du groupe et instaurer ainsi le climat de sécurité et sérénité nécessaires au sein de la maison.** Cette attention particulière, induite par la problématique des personnes accueillies, requiert de la part des hôtes des qualités personnelles qui leur permettent de faire face à la diversité et aux difficultés des situations, et une motivation à travailler auprès de ce public. Une expérience dans le secteur de l'insertion ou du handicap psychique est utile. Les hôtes reçoivent nécessairement, dès leur prise de fonctions, une formation adaptée, poursuivie dans le cadre de leur activité, ainsi qu'un soutien régulier auprès des partenaires extérieurs. »

Une **première partie de ce cahier-repères** rend compte de la **matrice commune** qui sous-tend le métier, autour de **3 facettes** permettant de saisir la **dynamique vivante du métier à travers ses registres d'investissement, ses épreuves, ses variations et les points de débats dans la pratique.**

Faire vivre un lieu, permet de saisir le métier à partir de son territoire d'exercice, composé de différents espaces à investir (logements privés, espaces collectifs, bureau des hôtes...). L'enjeu est d'accompagner l'appropriation de ces territoires par les habitants. Le savoir-faire de l'hôte est de sécuriser par sa présence les passages d'un espace à l'autre, de l'intérieur à l'extérieur, pour créer du mouvement et de « l'aller vers ».

Construire du collectif représente une visée et un idéal du métier. Tisser des liens entre habitants représente une fonction de la Pension de famille pour rompre l'isolement. Les hôtes sont très investis pour favoriser la participation à différentes formes de collectif, malgré les variations dans l'appétence des habitants pour la vie collective.

S'impliquer dans la relation aux résidants relève d'un savoir-faire particulier, celui d'une qualité de présence et d'une disponibilité pour accueillir et s'ajuster aux besoins et attentes de chaque habitant. S'investir comme personne serait la marque de fabrique de l'hôte, amené à se situer entre une proximité nécessaire pour construire un lien de confiance et une distance suffisante pour ne pas verser dans la confusion des genres.

Une **seconde partie** aborde **les écosystèmes** dans lesquels s'inscrit le métier, et qui soutiennent son exercice ou le mettent à l'épreuve en cas de défaillance.

Le binôme est un écosystème singulier, figure inédite dans le travail social et impensé dans ses modes de construction et de renouvellement. L'entente au sein du binôme s'avère déterminante dans l'exercice du métier et son envers, la mésentente, une épreuve douloureuse à vivre. La manière dont se renouvellent les binômes reste très contingente, sans tuilage et renvoie à un « pari », celui d'une coopération de fait dans le duo.

L'écosystème partenarial étaye l'exercice du métier d'hôtes, en lien avec d'autres formes d'accompagnement social ou sanitaire. La construction de liens de partenariat est un appui décisif, et la faiblesse des partenaires une épreuve pour les hôtes. Composer avec un paysage marqué par la défaillance des acteurs de droit commun ou du sanitaire sur un territoire déplace le centre de gravité du métier et surcharge l'hôte en responsabilités. À l'inverse, un réseau dense et actif permet de coordonner son action tout en se situant par rapport aux autres partenaires.

Enfin, le métier s'inscrit dans **l'écosystème associatif** qui l'abrite. Les soutiens managériaux et organisationnels façonnent des conceptions contrastées du métier, entre une conception plus exécutante et cadrée et une conception plus responsabilisante et moins régulée. La méconnaissance de la réalité du travail d'hôte constitue un frein pour ajuster les modes de régulation au sein de l'association à la spécificité de ce métier du social et l'accompagner face aux évolutions profondes qui peuvent bousculer l'utopie fondatrice de la Pension de famille. **Soutenir et reconnaître le métier d'hôte** constitue un enjeu décisif à la main des chefs de service et directions associatives.

LA CONSTRUCTION D'UN DISPOSITIF DE RECHERCHE-ACTION

La production de ce cahier-repères est le fruit d'une démarche d'enquête qui a **mobilisé de nombreux acteurs** via différentes instances de co-production, d'appropriation et de mise en débat des analyses.

Un **« comité ressource »** a piloté le dispositif et constitué un espace de discussion à propos des orientations de l'enquête et de ses résultats. Intégrant des représentants de la Fondation pour le Logement des Défavorisés, des professionnels de Pensions de famille, des responsables associatifs, il s'est réuni à échéances régulières tout au long de l'enquête.

Des immersions dans 4 Pensions de famille ont été l'occasion d'explorer le métier à partir d'une quarantaine d'*entretiens individuels* avec différents acteurs des pensions : les hôtes, des habitants, des représentants de l'association (présidents, cadres de direction), des professionnels des associations (référents techniques, salariés de la gestion locative), des professionnels extérieurs intervenants auprès des résidants (infirmiers, psychologue du Centre Médico-Psychologique / CMP…), des bénévoles proposant des activités en pension… Chaque immersion a fait l'objet d'une **restitution** aux personnes interviewées, qui a été l'occasion de valider les analyses et les enrichir de nouveaux échanges.

L'immersion a permis aussi d'éprouver les formes de vie et de relations entre acteurs, de bénéficier d'échanges informels, et de ressentir l'expérience de la pension dans ses différents aspects. Cette modalité **d'observation participante** ouvre sur un accès plus aisé aux dimensions culturelles plus difficiles à verbaliser, aux « non-dits » et implicites du métier pouvant être questionnés en situation.

Le choix des 4 pensions a été opéré avec le comité ressource. Il a été fondé sur le **pari de la variété des contextes** (milieu rural/milieu urbain) et du cycle de vie de la pension (des pensions "historiques" et des Pensions récentes). Cette variable du cycle de vie intervient pleinement dans la manière de saisir le métier. Dans certaines pensions, les hôtes sont « rompus » à la pratique du métier et bénéficient d'une longue expérience pour faire face aux aléas de la vie dans une pension par ailleurs bien "installée" en termes de règles du jeu. Dans d'autres, les professionnels sont au démarrage de leur apprentissage du métier et, souvent de manière concomitante, dans les premières années d'existence de la pension, moment singulier où les règles et les places sont en cours de définition.

Des **« groupes miroirs »** ont prolongé le dispositif d'enquête à des fins de validation des analyses, d'approfondissement et de mise en débat.

Deux groupes de 6 à 10 hôtes ont été organisés dans 2 régions, pour explorer les résonances de l'enquête avec leurs propres pratiques et conceptions du métier. Un autre groupe a concerné des directions associatives (présidents, directeurs, chefs de service), pour recueillir leurs représentations et leurs pratiques de management du métier d'hôte. Enfin un groupe de 15 habitants a saisi le métier d'hôtes à partir de la parole des habitants sur cet accompagnement de proximité.



Visionnage de photos avec les habitants de la Pension de famille des Grenadières.

« Les photos, c'est pas évident, mais là,
ça reflète exactement le système de la pension
et la joie de vivre aussi… C'est très bien »
(Habitant)



La maison relais du Figuier

La maison relais du Figuier, créée en 2004 est la première Pension de famille du département et se situe à la Grand-Combe, une ancienne ville minière près d'Alès, fortement touchée par la paupérisation, qui compte 5 000 habitants. La présence d'une communauté protestante très active sur les questions sociales a donné naissance en 1987 à l'association SEP (Service d'Entraide Protestant) autour de trois besoins : enfance et familles, logement et insertion à l'emploi.

D'une capacité initiale de 9 places dans un bâtiment qui appartient à l'association, la Pension de famille a étendu sa capacité d'accueil à 24 places. Les résidants investissent la pension comme un lieu de vie où l'on peut vieillir et finir sa vie. L'association dispose d'une faible maîtrise des orientations des résidants et la pension accueille de plus en plus de personnes présentant des difficultés psychiatriques importantes.

Le vieillissement, conjugué à l'accentuation des addictions et des pathologies psychiatriques, met à l'épreuve la capacité du binôme d'hôtes à accompagner jusqu'au bout les habitants, dans un contexte de ressources partenariales limitées.

La figure parentale que symbolisent les hôtes témoigne d'une conception domestique de la Pension de famille comme *"maison"* pour les résidants. En plus d'un atelier cuisine, 2 repas hebdomadaires qui impliquent une participation tournante des habitants, rythment la semaine. D'autres ateliers (couture, peinture, chorale) rassemblent quelques résidants chaque semaine, tandis que la belote ou la pétanque s'invitent de manière plus informelle dans l'emploi du temps collectif.





La Pension de famille des Fonds Gaidons

La Pension de famille des Fonds Gaidons, a été créée en 2009 par l'association le Relais, en partenariat avec la Fondation pour le Logement des Défavorisés et France Loire Habitat. Elle est située à Bourges, dans un quartier semi-résidentiel et populaire.

Elle loge 16 résidants, dont certains sont présents de longue date, arrivés de logements autonomes dans le parc privé et qui ont souhaité venir à la Pension de famille pour la part collective du logement. Ces personnes plutôt autonomes, qui ont vieilli ensemble, ont su, suite à des décès, intégrer de nouvelles personnes plus récemment. Pour autant, la dynamique collective s'est un peu essoufflée au fil du temps et la direction a voulu mettre en place un programme d'activités pour densifier les liens et occasions de sorties des habitants. L'association le Relais, dans une dynamique de croissance rapide, a créé 2 nouvelles Pensions de famille, le Clos des Pommiers en 2021 et le Clos des Roses en 2022, de 21 places chacune.

Les hôtes, plutôt appelés maîtres ou maîtresses de maison, au nombre de 6, tournent sur ces 3 pensions, dans des binômes changeant tous les 2 mois. Au moment de l'immersion, les hôtes sont dans une phase de découverte et d'apprentissage du métier, dans un contexte d'ouverture de 2 pensions sur les 3.





La Pension de famille des Grenadières

La Pension de famille des Grenadières, est l'héritière de la pension des Toits bleus, créée en 2009 à St Mars la Jaille (44) à l'initiative de l'association Une Famille Un Toit 44 (UFUT 44). En 2014, la pension a déménagé sur l'actuel site du Cellier (3 700 habitants), commune paisible des bords de Loire. La pension prend place sur un terrain de 6 hectares au total, partagé avec un maraîcher bio (3 hectares) et quelques logements sociaux. Le terrain est mis à disposition de l'association par la Mairie.

La pension propose au total 11 places et est animée par 2 hôtes à temps partiel, dénommées ici responsables de pension. La vie collective est rythmée par 2 repas communs dans la semaine, l'entretien collectif des locaux et des espaces verts et d'un potager partagé qui offre l'accès à une alimentation de qualité.

L'immersion intervient à un moment charnière de l'histoire de la pension, marqué par la fin d'un binôme qui a co-animé la vie du lieu pendant 14 ans et l'enjeu de faire place à une nouvelle collègue. S'ajoute à cela le départ de 4 habitants. Le contexte est aussi, à la maille associative, marqué par le départ du président-fondateur de l'association, l'arrivée d'une nouvelle directrice et la réorganisation de l'association.





La Pension de famille Lumières de Provence

La Pension de famille Lumières de Provence, est récente et est née d'une sollicitation conjointe du bailleur social Erilia, du promoteur Nexity, de la ville de la Ciotat et de la Fondation pour le Logement des Défavorisés, qui cherchaient une association gestionnaire d'une future Pension de famille. L'association Station Lumière, créée en 1996 pour accueillir, accompagner et héberger des personnes sans domicile fixe est repérée car très implantée sur le territoire. La Pension de famille vient notamment créer une perspective de logement pour les personnes accueillies dans le CHRS de Station Lumière, et s'inscrit comme un "commun" du territoire.

Située dans une résidence neuve, ayant bénéficié d'une conception ajustée aux besoins de logements individuels et d'espaces collectifs, elle accueille 18 personnes *« autonomes ayant besoin d'un accompagnement »* selon un principe de mixité de genre, d'âges, de problématiques. Son ouverture en décembre 2019, trois mois avant le premier confinement, se révèle éprouvante pour l'animatrice qui doit *« essuyer les plâtres »* avec des tensions entre des résidants qui n'avaient pas encore pu prendre leurs repères et l'absence des 2 hôtes retenus chez eux. L'immersion se déroule à un moment de l'histoire de la pension où un rythme de croisière s'est installé et où un réseau dense et actif de partenaires et l'implication active de la directrice de l'association viennent étayer le travail des 2 hôtes.

Une offre abondante d'activités est proposée pour animer le quotidien de la vie en Pension de famille.



UN DOUBLE REGARD SOCIOLOGIQUE ET PHOTOGRAPHIQUE

La démarche proposée par l'association SAFIR a consisté à croiser les regards d'un binôme de sociologues et celui d'une photographe professionnelle, qui apporte une dimension sensible et artistique à l'observation. Ces images complètent et enrichissent les paroles recueillies lors des entretiens plus formels. Cette production photographique a emprunté deux manières de faire.

Les immersions ont permis de **capter des photographies sur le vif,** dans des « temps forts » de la vie collective (repas, ménage, ateliers…) ou dans des moments collectifs plus informels (des habitants qui partent faire des courses, boivent un café ou fument une cigarette en discutant, jouent à la pétanque…). Ces clichés cartographient le métier dans ses aspects visibles et opératoires : les territoires et objets de la pension comme lieu d'exercice du métier ; des moments collectifs ou individuels avec les habitants, destinataires de l'action ; les tâches concrètes où les hôtes font (le café, un dossier) ou font avec un ou plusieurs habitants (les courses, le ménage, la vaisselle, la lecture d'un document administratif).

Les immersions ont été aussi l'occasion de **fabriquer des images,** dans des mises en scène proposées et construites avec les hôtes et les habitants. Ces mises en scène sont venues au fur et à mesure des immersions, en lien avec les thèmes qui émergeaient de l'analyse sociologique du métier. Dans ce matériau fabriqué, on peut trouver : des portraits individuels et collectifs d'habitants ; des photos de famille prises dans chaque pension ; des portraits d'hôtes, individuels et en binôme ou en équipe élargie ; des mises en scène associant hôtes et résidants. L'usage d'un studio photo (fond noir, lumières latérales…) renforce l'invitation à mettre en scène les thèmes saillants des entretiens : le travail en binôme, la relation aux habitants, le collectif de la pension, dans leurs aspects les plus positifs mais aussi leurs travers, leurs difficultés… Fabriquer ces images renvoie à une tentative de rendre compte de « l'invisible » du métier par une mise en scène explicite et parfois surjouée de ce que serait le métier mais aussi de ce qu'il n'est pas ou ne devrait pas être.

L'usage de l'image dépasse la simple illustration des restitutions ou de ce cahier-repères. Les photographies ont été le support d'un travail de photolangage dans les différentes instances mobilisées dans la démarche. Dans le comité ressource et dans les groupes miroirs, les participants ont été invités à choisir et commenter des photographies emblématiques du métier d'hôte. Elles ont nourri les échanges sur les représentations, les normes, les points de controverses ou limites du métier, les enjeux de visibilité, les différences entre pensions et les repères partagés.

La photographie rend compte de la **face visible du métier, et souvent de sa « part belle »** qui donne sens à l'action et à l'engagement professionnel. Les enjeux de présentation de soi ont tendance à gommer ou minorer **« l'envers du décor » :** les râleries, colères et agressions verbales, les moments douloureux des fins de vie, les logements dégradés, l'ennui et les temps morts… Cette face cachée du métier qui apparaît « en creux », renvoie aux épreuves à vivre comme hôte. Elle recouvre également l'invisible du métier, c'est-à-dire les compétences incorporées qui construisent **une qualité de présence singulière** méconnue des directions associatives. Ces registres du visible, du masqué ou du caché, structurent les différentes facettes du métier et l'image qui en est proposée dans ce cahier-repères.





PARTIE 1

VIVRE LE MÉTIER

Cette première partie rend compte de la manière dont les hôtes vivent leur métier, dans ses aspects visibles et lumineux comme dans ses aspérités et difficultés.

Être hôte en Pension de famille, c'est composer avec trois registres d'activité : un lieu à faire vivre, un collectif d'habitants à dynamiser, une relation à construire avec chaque habitant.

De fait, les hôtes s'ajustent en permanence aux demandes singulières, aux péripéties de la vie collective, aux aléas d'un lieu de vie où il leur faut prendre place mais qui n'est pas « chez eux ». Le métier ne se laisse pas enfermer dans un référentiel définissant les activités à assurer ou les compétences à déployer, et les pratiques des hôtes varient sensiblement d'une pension à l'autre.

Ce cahier-repères peut être lu comme une source d'inspiration pour les hôtes en quête de repères partagés et en questionnement sur les nœuds de la pratique.

FAIRE VIVRE UN LIEU 24

La face visible : soutenir l'appropriation des différents territoires de la pension 28

La face cachée : faire du lieu le support d'un « aller vers » 35

Un lieu habilitant ou contraignant 41

Les épreuves : Investir le « chez soi » 43

Des variations dans les pratiques de sécurisation et d'entretien 44

Les points de débat : quelles modalités de sécurisation ? 45

CONSTRUIRE DU COLLECTIF 48

La face visible : organiser et réguler des temps collectifs 52

La face cachée : une dynamique fragile et ambivalente 61

Des variations dans la manière de susciter du collectif 65

Un enjeu du métier : entretenir une dynamique de groupe 66

Des épreuves : la participation mise en échec et l'insuffisante prise en charge institutionnelle des cas critiques 68

Les points de débat : renoncer à l'illusion du collectif ? 70

S'IMPLIQUER DANS LA RELATION AVEC LES HABITANTS 72

La face visible : proximité et implication affective dans la relation aux habitants 75

La face cachée : une relation qui consomme les énergies 82

L'enjeu : construire une juste proximité 86

Les épreuves : L'évolution des publics accompagnés et la mise à l'épreuve du projet Pension de famille 90

Les points de débat : quelles limites à la prise en charge ? 92

FAIRE VIVRE UN LIEU

**« La Pension de famille n'est pas un lieu de travail ordinaire comme un bureau, un atelier, une entreprise.
Elle réclame d'une certaine façon que les hôtes habitent le lieu, non pas pour y résider, mais dans le sens de se l'approprier, de le marquer plus ou moins de l'empreinte de leur subjectivité, par la contribution à la création d'un climat, d'une ambiance, qui témoignent que la Pension de famille n'est pas seulement un espace fonctionnel. »**

La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille,
Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014

FAIRE VIVRE UN LIEU

Une singularité du métier d'hôte tient à ce qu'il s'exerce dans un lieu qui n'est pas seulement un espace fonctionnel de travail, mais un « lieu de vie » apparenté à une maison. Ce cadre de vie combine des logements privés où chacun peut vivre des temps « pour soi », et des espaces partagés (salon, cuisine, jardin), où sont vécus des temps collectifs qui permettent de reprendre pied dans une vie sociale. Les hôtes sont invités à jouer un rôle central dans le fait d'animer - au sens de donner une âme – à la « maison », en proposant un lieu chaleureux, accueillant et sécurisant.

De ce point de vue, l'hôte est **celui ou celle qui donne l'hospitalité,** au sens où il accueille les nouveaux arrivants dans la pension, crée et entretient une ambiance conviviale. Sa manière d'habiter le lieu avec les habitants, d'y circuler, d'investir les espaces, d'en rappeler les usages autorisés ou non par le règlement intérieur participe largement de cette transformation d'un espace fonctionnel en lieu de vie.



À l'Atelier (Montpellier), durant le confinement, KASI, charpentier, a aménagé un terrain de pétanque.

« J'ai construit quelque chose ici. Et je suis content de penser que, si je pars un jour, il restera une trace de moi. »

LA FACE VISIBLE : *SOUTENIR L'APPROPRIATION DES DIFFÉRENTS TERRITOIRES DE LA PENSION*

Insuffler une âme au lieu

Exercer le métier d'hôte c'est **faire vivre un lieu et accompagner les habitants dans le fait d'habiter la pension.** L'hôte favorise **l'appropriation des différents territoires,** à commencer par le logement individuel. Aider les habitants à s'approprier le lieu, c'est permettre qu'ils y impriment leur marque, le personnalise, traduisant une identification à un espace qui devient « chez soi ». C'est aussi assurer une forme de **délimitation** entre le dedans et le dehors et instituer le dedans comme refuge et abri pour les personnes. De fait, le métier se déploie sur 3 registres qui permettent à la pension de devenir ce lieu habitable et habité :

« Tous les matins, on propose un café.
On envoie un petit message SMS
comme quoi le café est prêt.
Certains attendent le message
pour descendre
et boire le café avec nous,
ce qui est sympa. »
(Hôte)

L'aménagement **du lieu** constitue une partie du travail mené par les hôtes pour dynamiser la vie collective : il peut s'agir autant de repeindre une pièce pour la rendre plus accueillante que de revoir la disposition des tables pour susciter plus d'échanges au cours des repas, d'afficher des photos d'un séjour de vacances pour faire mémoire d'un bon moment passé ensemble ou de placarder des consignes au mur pour rappeler les règles de vie collective. Animer le lieu, c'est aussi instituer des **rituels** autour **de moments collectifs partagés** (un café le matin pour démarrer la journée, un goûter, un temps de lecture du journal en commun…). C'est une activité qui s'exerce **avec les habitants,** investis dans les choix d'aménagement comme de décision sur les temps collectifs à faire vivre. L'hôte est **l'aiguillon** qui vient assurer que la décision prise est mise en œuvre ou que le rituel est tenu dans le temps :

« Si on met un tableau au mur,
c'est une décision collective.
Je suis là juste pour permettre
cette harmonie ».
(Hôte)



Faire vivre un lieu, c'est aussi **le gérer et l'entretenir.** Toute une part du métier relève du registre technique du nettoyage, de la gestion des pannes, des fuites, des frigos à remplir, des objets à remplacer (lampes, machines à laver…) et pour certains, de la gestion locative (récupérer des loyers, remettre des quittances, relancer des impayés…). Cette part technique est le support d'un **faire avec** les habitants, dans un accompagnement à l'aménagement du logement (aider à monter les meubles, à installer une machine) et à son entretien (montrer comment on nettoie ses vitres, récure le frigo, range les placards…). Progressivement, chacun est accompagné à investir le lieu et y imprimer son identité.

Faire vivre un lieu, c'est enfin le **rendre sécurisant.** Il s'agit de **veiller** sur les habitants, en assurant une présence quotidienne dans les espaces de vie, qui permet de prendre de leurs nouvelles, de remarquer qu'on n'a pas vu un habitant depuis plusieurs jours et d'aller frapper à sa porte pour s'assurer que tout va bien… Là aussi, la vigilance est souvent partagée avec les résidants qui peuvent signaler une absence ou s'inquiéter d'un voisin :

« Les gens viennent chercher une
sécurité, une bienveillance en pension.
Je ne pourrais pas laisser passer une
semaine sans voir quelqu'un. »
(Hôte)

« Si les gens sont en retrait, on doit avoir
une veille et aller les chercher, s'inquiéter
pour savoir si ça va et éviter l'isolement. »
(Hôte)

Dans certaines pensions, le fait d'avoir vu chaque habitant quotidiennement est tracé dans un tableur Excel qui permet de s'assurer que chacun a été vu ou de repérer des absences prolongées.

Sécuriser, c'est aussi **surveiller** au sens de déceler les indices révélateurs d'une crise à venir, noter les allées et venues dans la pension de personnes extérieures, savoir qui dort dans la pension en cas d'incident. L'hôte est invité à exercer une **vigilance** permanente à propos des personnes et de la sécurité du lieu :

« Le rôle des hôtes c'est la vigilance
comme première activité ; c'est la veille
active du bien-être de chacun. »
(Cheffe de service)

Accompagner l'appropriation des lieux par les habitants convoque un savoir-faire domestique et bricoleur, qui engage au quotidien le corps de l'hôte dans le travail (porter, installer et déplacer des meubles, des sacs de courses, nettoyer des vitres…).

Les hôtes y insistent, ce *faire avec* dans le registre domestique est aussi important que l'écoute et constitue un support central de l'accompagnement individuel et collectif. Il signe aussi une part belle du métier, source de plaisir et de satisfaction car l'hôte peut investir de soi dans la construction d'un cadre de vie chaleureux et sécurisant. Le lieu c'est la vitrine, le reflet de l'âme de la pension, à laquelle la personnalité des hôtes n'est pas étrangère.







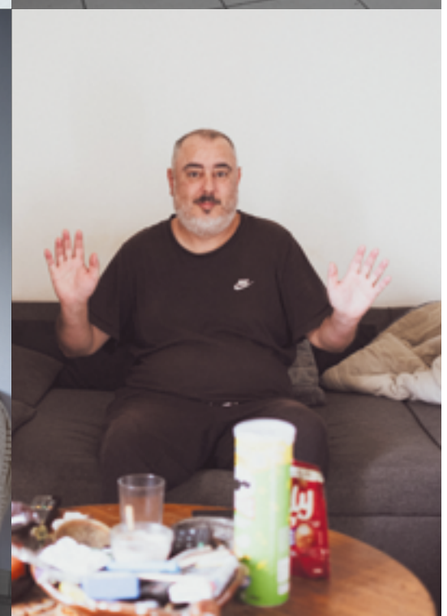






« Là où j'habite, pour moi, c'est sacré ! Sinon je me retrouverai dehors. Grâce à la Pension de famille j'ai pu m'en sortir… »

(Habitante)



REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Prendre en compte le caractère durable des Pensions de famille dans leur aménagement

Les Pensions de famille sont conçues pour offrir un lieu de vie pérenne, sans limitation de durée pour leurs résidants. Cette dimension doit être intégrée dès la phase de conception, afin de créer des espaces réellement adaptés à une installation sur le long terme.

Des logements pensés pour durer

Il est essentiel que les logements soient conçus pour offrir confort, intimité et adaptabilité. À ce titre, nous recommandons notamment :

- → la création de logements de surface suffisante, idéalement supérieurs à 20 m² ;
- → l'intégration d'équipements favorisant l'autonomie et le bien-être, comme la possibilité d'installer un véritable four ou un lit double selon les souhaits du résidant ou encore la possibilité de distinguer des espaces jour/nuit ;
- → la prévision d'espaces adaptés à d'éventuelles pertes d'autonomie.

Des espace communs porteurs de vie collective

Les espaces partagés, véritables « cœurs battants » des Pensions de famille, doivent eux aussi être pensés avec soin. Leur nombre, leur taille et leur aménagement jouent un rôle central dans la dynamique collective. Par exemple, une seule pièce commune ne suffit pas toujours à répondre aux besoins d'un groupe de 20 à 25 personnes.

Pour favoriser le lien social et les initiatives des habitants, ces lieux doivent permettre une diversité d'usages : préparation et partage de repas, activités culturelles, sportives ou manuelles, animations collectives, réunions, etc. Ils doivent être pensés comme des espaces vivants, évolutifs, accueillants.

Dans la mesure du possible des espaces extérieurs sont à prévoir.

Investir des territoires pluriels dans la pension

Ces finalités du métier s'exercent à partir de **différents territoires** qui composent la pension et qui ont des fonctions différentes. Le savoir-faire de l'hôte est d'assurer un cadre de vie sécurisant et accueillant en investissant ces territoires de manière complémentaire.

Le premier territoire, c'est celui du logement individuel des habitants, répartis sur différents étages ou dans des pavillons. Car la pension c'est d'abord l'accès un logement pérenne, régi par un contrat de résidence et les droits qui y sont associés. Les clés du logement, que les habitants aiment à montrer, symbolisent cette primauté accordée au logement privé, qui offre de pouvoir « poser ses valises », se sentir « chez soi ».



« Les clés de chez soi, c'est la liberté. On a parfois besoin de se retrouver seule pour s'occuper de ses affaires et être tranquille. »

(Habitante)



Ce sont généralement des studios, de tailles variables, incluant un lit, une salle de bain et un espace cuisine, parfois une terrasse ou un balcon. Ces logements sont assortis d'un contrat de résidence sans limitation de durée et d'un jeu de clés dont les hôtes ont parfois le double, que les habitants l'aient souhaité ou que l'association l'ait imposé pour des raisons de sécurité. Ces logements constituent l'**espace privé,** intime des personnes, et il est admis que les hôtes ne peuvent y entrer à leur guise ; il faut à tout le moins être invité à entrer dans cet espace par l'habitant lui-même. Le logement individuel, c'est le lieu du « chez soi », de la *tranquillité*.

C'est un territoire qui peut être investi sur le registre de l'intimité : un endroit privé où, à l'occasion d'une invitation à boire le café, peuvent être abordées et se partager des choses intimes, des tranches d'existence, des confidences.

REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Respecter le logement individuel comme espace privé

La Pension de famille constitue un véritable « chez soi » pour ses habitants, un lieu où chacun doit pouvoir jouir pleinement de son intimité et de son espace personnel. Cela implique une vigilance particulière dans la mise en place d'un cadre garantissant le respect de la vie privée et du domicile.

Cela commence par une attention rigoureuse portée au contrat de résidence et au règlement intérieur. Il est essentiel de veiller à ce que ces documents ne comportent pas de clauses abusives, notamment en ce qui concerne la jouissance du logement ou l'accueil des proches.

Mais le respect du domicile ne se limite pas à l'aspect contractuel. Il appelle également une réflexion collective sur les pratiques quotidiennes compatibles avec la vie en collectivité et l'intimité de chacun. Par exemple, la question des visites de logement mérite d'être abordée : comment privilégier l'invitation plutôt que l'imposition ? Comment instaurer des relations de confiance respectueuses de l'intimité de chacun ?

Le second territoire de la pension est l'espace commun ou collectif, qui est **le lieu de la socialisation,** de la rencontre avec les autres habitants et les hôtes, de la vie ensemble. **Les espaces de vie (la cuisine, le salon, la buanderie, le jardin) sont considérés comme une extension du logement privé et donc aussi le « chez soi » des habitants.**

Cette insistance à élargir l'espace du « chez eux » reflète l'**enjeu d'appropriation des lieux** par les habitants, qui est **la face visible de l'accompagnement fait par les hôtes :**

« Je dis toujours que je travaille chez eux et que je fais quelque chose pour eux. Ils ont leur maison et il faut leur faire apprivoiser leur maison ainsi que la salle à manger et le jardin qui est aussi chez eux. C'est difficile de leur faire apprivoiser l'ensemble du lieu. »
(Hôte)

Mariana,
hôte à la pension des Fonds-Gaidons (Bourges),
arrive en début de matinée, accueillie par Daniel.



Ce territoire du collectif est investi par l'hôte sur un registre plus pédagogique. La cuisine par exemple est utilisée comme un support pour montrer comment nettoyer et découper des légumes, préparer un repas, remplir un lave-vaisselle, passer la serpillière… Le pari réalisé est que les apprentissages qui y ont lieu seront transférés dans le logement individuel.

De même, le repas peut être l'occasion de rappeler les règles de savoir-vivre (ne pas se servir avant que tout le monde soit à table, passer les plats à son voisin). Les échanges à bâtons rompus autour d'un café peuvent être mobilisés pour montrer comment s'intéresser à l'autre, prendre des nouvelles et parler de soi en société :

« Quand j'arrive le lundi matin,
j'aime bien m'installer sur le canapé,
on boit un café et puis on se dit
qu'est-ce qu'on a fait de son week end ?
J'explique un peu ce que j'ai fait
de mon week-end, tout en étant mesurée,
sans être dans : "je lâche tout de ma vie
privée". Ça permet de faire comprendre
à l'autre personne que c'est comme ça
qu'on se présente aussi et qu'on explique
ce qu'on a fait de son weekend.
Et elle pourra peut-être reproduire
cette même conversation ailleurs. »
(Cheffe de service)

Les espaces collectifs sont aussi un révélateur, en creux, de ce qui se passe probablement dans le logement. Les hôtes y décryptent les problématiques et besoins qui se jouent dans le logement individuel.

Le troisième territoire de la pension est le bureau des hôtes, leur territoire en propre dans la pension. Cet espace semble réservé à la part plus impersonnelle du travail (les papiers, les mails, la préparation des séjours…). Il peut être utilisé aussi pour symboliser la part d'autorité de l'hôte dans la pension ; c'est là par exemple que peuvent se dérouler les entretiens plus formels ou les recadrages. Le bureau joue aussi la fonction de refuge, dont on peut fermer la porte ou différer l'accès en demandant à la personne qui surgit inopinément de prendre rendez-vous. Le binôme ou l'équipe s'y ménage aussi des temps de discussion, de réunions, d'échanges, de bilans à propos du fonctionnement collectif et du suivi des personnes. Mais l'erreur serait de s'y enfermer et de penser que c'est là que s'exerce principalement le métier.



Si chaque territoire est propice à aborder des questions singulières, ce qui compte c'est une certaine plasticité dans la manière d'habiter le lieu avec les habitants et de savoir composer avec la manière dont chaque habitant investit ces différents territoires pour l'accompagner.



LA FACE CACHÉE : *FAIRE DU LIEU LE SUPPORT D'UN « ALLER VERS »*

« Chez eux », une notion ambiguë

L'appropriation des espaces collectifs ne va pas de soi, car il peut y avoir **de l'ambiguïté** sur ce territoire, présenté comme « chez les habitants », mais dont les hôtes ont les clés, qu'ils peuvent parfois fermer à clé suite à des débordements, ou dont ils peuvent décider de confier les clés à un habitant de confiance pour le weekend :

« Les hôtes ce sont les maîtres des clefs…
ils sont toujours là pour nous aider et en même
temps ils peuvent ouvrir/fermer les portes. »
(Habitante)

Dans certaines pensions, ces espaces peuvent être surveillés et certains placards fermés par des cadenas du fait de vols à répétition. L'occupation de cet espace obéit par ailleurs à des règles dont certaines sont co-produites avec les habitants (règlement intérieur, planning de l'entretien de l'espace et répartition des responsabilités) et dont certaines sont imposées par l'association (interdiction de consommer de l'alcool dans cet espace ou de s'y présenter alcoolisé, autorisation ou interdiction d'y inviter des personnes extérieures à la pension…). Les hôtes **ont à trouver leur place dans cette ambiguïté d'un « chez soi » où ils jouent pourtant un rôle central :**

« On dit que c'est chez eux et en même
temps… Où se positionner ? Ils sont quand
même dans une structure. Jusqu'où prendre
une place ? C'est "chez vous" mais pas tant
que ça. C'est difficile de trouver sa place. »
(Hôte)

De fait, une face cachée du métier consiste à investir les différents territoires de la pension de manière plastique, composant avec les frontières, les limites et les appropriations du lieu propres à chaque habitant. Le lieu devient ainsi le **support du travail d'accompagnement individuel réalisé par l'hôte.**

Ajuster entre fermeture et ouverture

Le lieu est utilisé pour développer la capacité des habitants à aller vers les autres. Le savoir-faire de l'hôte réside dans sa capacité à **ajuster** de manière singulière pour chaque habitant.

Un premier enjeu de **sécurisation du lieu et des personnes** fait de l'hôte le garant d'une **fermeture** qui protège. Il régule les accès au lieu, rappelle les précautions en matière d'hébergement, d'invitations dans la pension, refuse certains accès… Il respecte la fermeture du logement, dont il n'a pas nécessairement les clés, et n'y entre pas sans y être invité. Mais la fermeture comporte aussi le risque de l'enfermement dans le logement qui est la coquille protectrice.

Aussi garde-t-il en ligne de mire **un enjeu d'ouverture,** où il a la responsabilité d'un aller vers l'autre qui fasse rempart contre l'isolement et capacité à trouver des étayages auprès de professionnels et partenaires externes. Il y a à trouver, avec chaque habitant, **le juste équilibre entre respect d'une certaine solitude et ouverture à une vie sociale indispensable.**

Le lieu peut être investi pour **travailler à des formes d'ouverture progressive sur l'extérieur.**



« À chaque fois on propose des solutions pour pousser les gens à sortir de chez eux, à renouer un peu avec l'extérieur parce qu'il y en a pour qui c'est compliqué. On ne peut pas être qu'en vase clos, c'est pas possible. Il faut être ouvert sur l'extérieur, il faut travailler là-dessus, c'est important d'avoir une vie sociale, c'est vital, donc ça fait aussi partie de nos objectifs de travail. »
(Hôte)



Une première ouverture à construire ou à préserver est celle du logement, pour s'assurer que la personne est en sécurité dans son logement, mais aussi qu'elle ne s'y enferme pas totalement. C'est faire en sorte que la porte du logement ne soit pas durablement fermée, même si on n'y entre pas soi-même. Savoir se faire inviter dans le logement, à boire un café, à voir un nouvel objet, à examiner une fuite, sont autant de circonstances pour prendre des nouvelles de la personne et évaluer l'état du logement, de manière informelle.

Les hôtes misent sur leurs liens avec d'autres intervenants (aide à domicile, infirmière, référent technique…) pour capter ce qui se passe à l'intérieur et maintenir une forme d'ouverture par des regards croisés sur le logement.

L'état du logement est utilisé comme indice de l'état intérieur, psychique, des personnes ; il dit quelque chose du moral et du souci de soi des habitants. L'aide à l'entretien du logement vient comme un soutien pour se « remettre en route » dans des moments de la vie éprouvants :

« Par exemple, quelqu'un a une baisse de moral, des problèmes de santé, une difficulté à entretenir son logement. Je propose de passer un coup de balai pour lui remonter le moral. Et après je propose qu'on s'attaque au frigo ensemble… C'est une remise en route. »
(Animatrice)



« Il faut remettre de la dynamique, du mouvement.
C'est un long cheminement de retrouver le plaisir d'être avec les autres. »
(Hôte)

Une autre ouverture consiste à accompagner la personne à sortir de son logement et à aller vers les autres habitants. Cette ouverture est pour certains un long chemin, qui peuvent mettre plusieurs mois à sortir du logement et oser s'aventurer dans les espaces et temps collectifs.

L'hôte fait **pivot** entre l'intérieur du logement et ce premier extérieur que sont les espaces communs de la pension. Il encourage à sortir du logement, créée des rencontres, ruse, attire en mobilisant les odeurs (de crêpes, de café), la gourmandise, invite à des activités qui « marchent à tous les coups » comme la pétanque.



« Moi, c'est ce que je voulais,
parce qu'avant je vivais seul
et c'était pas marrant des fois.
J'avais une maison mais
je ne voyais jamais personne.
Ça me prenait la tête.
Alors que là, on vit seul
dans l'appartement,
mais on a des voisins à côté
c'est ça qu'est bien. »

L'**ouverture est celle de la pension sur l'extérieur** (le village, le quartier, la ville et au-delà). Là encore, l'hôte crée du dedans/dehors. En allant à l'extérieur en groupe ou à quelques-uns (faire les courses, aller rencontrer une autre pension, participer à un atelier ou partir en balade), on est dehors tout en restant dans le dedans des relations familières avec l'hôte et avec les autres habitants. Inversement, l'hôte crée les conditions pour faire entrer dans la pension des intervenants extérieurs (une aide-ménagère, un intervenant pour un atelier, une bénévole). Ces ouvertures demandent tout un travail de construction pour préparer la rencontre et créer une confiance suffisante dans l'intervenant externe. Les tables d'hôte et ateliers ouverts à des habitants du quartier incarnent également cette manière de faire rentrer de l'extérieur à l'intérieur de la pension et de **sécuriser l'ouverture à l'autre.**

Un dernier registre d'ouverture concerne les habitants qui vont faire une formation, du bénévolat, travailler, partir en vacances, seuls ou avec des amis, de la famille… Cette ouverture est souhaitée par certains habitants car signe de leur capacité à réintégrer le monde social « ordinaire » :

« Pour moi ça correspond au projet
de la pension. La lutte contre l'isolement,
c'est aussi aller à l'extérieur, se créer un
réseau et devenir autonome […]
Le confinement dans la pension peut
entretenir des craintes alors que
la confrontation à l'extérieur permet
de se découvrir autrement. »
(Habitante)

PRATIQUE INSPIRANTE

La Pension de famille du Figuier à la Grand'Combe : Les Tables Solidaires pour ouvrir sur l'environnement

Depuis 2015, la Pension de Famille du Figuier ouvre ses portes 2 fois par mois, en organisant la Table Solidaire.

À travers cette initiative, la maison invite des personnes extérieures — voisins, amis, partenaires, anciens résidants ou simples curieux — à venir partager un repas avec quelques habitants. Pour une participation modique, chacun prend place autour de la table, non comme invité, mais comme convive à part entière.

Ce moment de rencontre est bien plus qu'un simple déjeuner, mais le fruit d'un travail collectif : un salarié et une équipe de résidants volontaires s'activent ensemble en cuisine et en salle. Préparer le repas, dresser une jolie table, proposer un menu équilibré à base de produits locaux, servir avec attention l'entrée, le plat, puis le dessert… Chaque détail est pensé pour créer une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

La Table Solidaire est pensée comme un pont tendu entre la maison et le monde extérieur. Elle tisse des liens sincères, recrée du voisinage, ravive les mémoires d'anciens résidants, et offre aux salariés de l'association et aux habitants de la commune un espace de découverte et de partage.

Derrière cette tablée se cache aussi une démarche pédagogique riche de sens. Elle permet d'aborder en douceur des sujets essentiels avec les habitants : bien se nourrir, prendre soin de sa santé, retrouver confiance en soi. Cuisiner ensemble, c'est aussi réapprendre à se faire du bien, à prendre sa place, à s'ouvrir aux autres.

La Table Solidaire, c'est une maison qui s'anime, des visages qui s'illuminent, et des liens qui se tissent… un repas à la fois.

Il n'y a donc pas un intérieur et un extérieur délimités par une frontière étanche, mais **des entre-deux** où dedans et dehors s'entremêlent et rendent possible un chemin d'ouverture et d'intégration sociale propre à chaque résidant. De fait, le travail se déroule autant dans des espaces circonscrits que dans les couloirs, sur les seuils de portes, dans des espaces intermédiaires dont le statut reste flou et que les habitants aiment investir pour interpeller l'hôte et lui adresser un besoin. Cela peut être le palier qui est un lieu d'échanges et de discussion et de négociation, ou le seuil de porte du bureau des hôtes où sans entrer, les habitants vont déposer une confidence ou une demande. Le jardin ou la terrasse jouent aussi cette fonction d'espace intermédiaire à l'intérieur de la pension, mais en contact avec le monde extérieur :

« Le boulodrome chez nous, il est sur une place dans la ville, ça permet de croiser des gens, qui viennent jouer avec, ça fait un lieu d'interactions avec la cité. »
(Hôte)



L'hôte crée des espaces intermédiaires entre le dedans et le dehors, qu'il va sécuriser par sa présence. Il est souvent sur le seuil et il crée des passages.

La pension serait en elle-même **un espace intermédiaire** entre le logement individuel, territoire du privé, et l'extérieur, territoire de la société. Un espace intermédiaire où vivre l'expérience d'une relation à l'autre qui ne soit pas menaçante et destructrice et qui permette de reconstruire des capacités à investir différents espaces et relations :

« Les hôtes nous aident à nous extérioriser par rapport à la solitude. Ça a été le cas pour moi car j'étais très seule. »
(Habitante)

REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

L'accueil des invités

Certaines Pensions de famille proposent une chambre supplémentaire afin de recevoir des invités plus confortablement. Outre la possibilité de renouer des liens avec des proches, accueillir son enfant, cet espace concourt à l'ouverture de la structure sur son environnement. Il peut être l'occasion d'accueillir des intervenants extérieurs, des artistes en résidence. Il permet aussi à des personnes intéressées pour intégrer la Pension de famille de venir y séjourner avant de confirmer leur choix.

Ces espaces supplémentaires contribuent à ce que les habitants reprennent leur place de citoyen mais aussi de rompre avec l'isolement.

Il est recommandé que les habitants restent libres d'utiliser cet espace ou de recevoir dans le logement.

Investir le lieu est ainsi une composante centrale de l'accompagnement des personnes. L'absence de butée temporelle offre la possibilité de construire un chemin d'ouverture et d'intégration propre à chaque habitant, en respectant son rythme. Pour cela, l'hôte doit accepter l'ambivalence d'un lieu dans lequel il joue un rôle central mais qui est pourtant « chez eux » et investir les différents territoires avec plasticité.

UN LIEU HABILITANT OU CONTRAIGNANT

Le lieu est donc un outil au cœur de la pratique ; il peut faciliter l'exercice du métier ou au contraire l'entraver. Il se révèle au fil du temps plus ou moins adapté au vieillissement des habitants, qui n'est pas toujours anticipé à l'ouverture des pensions.

Certaines pensions en milieu rural ont des problématiques d'entretien de plusieurs hectares de terrain et de bâtiments vieillissants qui prennent une part importante dans l'activité. Que l'hôte soit bricoleur et assure une partie de cette maintenance, qu'il mobilise des bénévoles ou qu'il parte à la recherche d'artisans, la maintenance d'un site se révèle parfois chronophage.

Pour d'autres pensions inscrites dans des territoires urbains, le quartier peut représenter une source d'insécurisation : proximité d'un lieu de deal, isolement et exposition aux intrusions, le choix du quartier d'implantation, son évolution dans le temps, peut accentuer l'enjeu de la sécurisation de manière très problématique. L'implantation en milieu rural ou dans un quartier relégué de la ville représente aussi une entrave à la mobilité des habitants qui peut rabattre l'hôte sur un rôle de « taxi ».

REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

L'attention à la proximité des transports en commun et des services lors de la création d'une Pension de famille

Les Pensions de famille ont vocation à être des lieux ouverts sur leur environnement, favorisant l'inclusion sociale et la participation citoyenne de leurs habitants. Pour répondre pleinement à cette ambition, l'implantation géographique d'une Pension de famille doit faire l'objet d'une attention particulière.

L'accessibilité — à pied ou en transports en commun — aux services publics, aux commerces de proximité, aux équipements culturels et de santé constitue un critère essentiel dans la conception du projet social. Elle permet aux résidants de maintenir leur autonomie, de rompre avec l'isolement et de participer activement à la vie locale.

Par ailleurs, une localisation bien desservie permet également de limiter les déplacements contraints des hôtes, souvent sollicités pour accompagner les habitants dans leurs démarches.



Dans les entretiens, les hôtes ont beaucoup insisté sur cet enjeu d'un lieu qui vienne équiper l'action par son implantation, sa configuration et sa fonctionnalité. Être bien équipé se loge dans une multitude de détails qui échappent à un regard extérieur : être proche de petits commerces, avoir le four placé au bon endroit dans la cuisine, un revêtement de sol qui se nettoie facilement, un îlot central pratique pour cuisiner à plusieurs, un bureau bien situé pour veiller sur les allées et venues dans la pension, une cuisine qui donne envie de préparer ensemble les repas…

Cette dimension habilitante du lieu façonne aussi le rapport de l'hôte à la pension et son goût pour y travailler :

« Je déteste cette pension.
C'est pas les gens que je déteste,
c'est la pension.
Elle est mal faite, pas pratique,
le bureau est caché, on voit pas les gens
de passage, on voit rien, la cuisine
c'est une catastrophe. »
(Hôte)

Il invite à penser l'association des hôtes à la conception et à l'aménagement des lieux qui vont constituer leur outil de travail, notamment au moment des ouvertures de pension :

« On n'a jamais été associées,
on n'a pas visité la pension,
elle est sortie de terre sans nous.
Pourquoi ils prennent pas des gens
comme nous, qui savons de quoi on parle.
C'est pas eux qui travaillent dedans ! »
(Hôte)

Être équipé, c'est aussi bénéficier de ressources et d'appuis pour prendre en charge une part de l'entretien du lieu. Dans certaines associations, les hôtes bénéficient de l'aide d'un référent technique ou de services d'entretien internes qui les déchargent des interventions techniques les plus problématiques. Dans d'autres, la gestion locative peut être prise en charge par un pôle dédié. La gestion et l'entretien du lieu représentent une part plus ou moins importante du travail, plus ou moins débordante aussi si l'hôte est mal équipé ou insuffisamment outillé du fait des choix de conception ou d'implantation opérés en amont et en dehors de lui.

Enfin, une alerte portée par les hôtes concerne l'optimisation de plus en plus forte des surfaces allouées aux logements individuels comme aux espaces collectifs, qui permettraient à peine de faire vivre un lieu décent.

PRATIQUE INSPIRANTE

La Pension de famille des Grenadières, d'Une Famille Un Toit 44 : Bâtir un projet avec les habitants

Inaugurée en 2017, la Pension des Grenadières, de l'association UFUT 44, est implantée sur un site de 3 hectares mis à disposition par la Mairie du Cellier. Ce projet est né de la volonté de relocaliser la pension des Toits Bleus, dont l'isolement rural et la faible accessibilité ne répondaient plus aux besoins des résidants. La Mairie du Cellier a vu dans ce projet l'opportunité de conjuguer solidarité et revitalisation du territoire. Elle a alors confié le site à l'association via un bail emphytéotique et s'est portée garante des emprunts nécessaires à la rénovation.

La réhabilitation du site a été pensée comme une aventure collective dont l'objectif est notamment de préserver l'âme du lieu et respecter l'histoire de chacun dans l'accompagnement social.

Cette démarche se traduit par l'association des habitants aux différentes étapes du projet : visites régulières du chantier, échanges avec les artisans, choix de leur futur logement, élaboration des règles de vie…

« On a réfléchi au règlement intérieur, au règlement de fonctionnement, avec eux aussi aux règles de vie commune. On les a associés, les résidents, dans la réflexion. Dans le fonctionnement, tout le monde a de bonnes idées. » (Hôte)

La création de cette nouvelle pension, mêlant anciens et nouveaux résidants, a été vécue comme un moment exaltant et porteur d'énergie pour les équipes. Par cette action, l'association entend incarner et défendre une vision de l'habitat social où chaque voix compte.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

La participation des habitants et des hôtes à la conception d'une nouvelle Pension de famille

Concevoir une Pension de famille, c'est aussi donner forme à un projet social, penser les usages quotidiens et imaginer la vie collective qui s'y déploiera. Dans cette perspective, la participation des habitants — qu'ils soient futurs ou actuels — et des équipes, constitue un levier essentiel pour concevoir un lieu adapté aux besoins de chacun. Cette implication permet de mieux anticiper les usages et les attentes du quotidien. Elle favorise l'appropriation du lieu par ses futurs résidants.

Il est ainsi vivement recommandé de s'appuyer sur cette maîtrise d'usage et ces savoirs d'expérience pour guider les choix architecturaux et fonctionnels.

LES ÉPREUVES : INVESTIR LE « CHEZ SOI »

Parfois, la manière dont les habitants investissent le « chez soi » constitue une épreuve pour les hôtes.

Des logements dégradés

L'envers du décor peut être fait de logements dégradés, peu investis, sales, avec le risque de danger pour soi ou pour les autres. Les habitants peuvent cacher des incidents, ne pas penser à alerter ou demander de l'aide :

« Par exemple il y a un risque de feu
car il y a trois fours branchés
avec des multiprises !
Ils ne mesurent pas l'hygiène,
se mettent en danger, il y a des aspects
de sécurité qui sont en jeu. »
(Référent technique)

La vitrine chaleureuse peut masquer des endroits de grande dégradation qui mettent à l'épreuve la sécurité (risques d'incendie, d'invasion de cafards…) et la part accueillante de la pension (odeurs, saleté). Elles confrontent l'hôte à l'impuissance de soutenir un désir et une autonomie à investir de manière digne pour soi le logement.

« Ça ne va pas de soi que c'est chez eux.
Nettoyer, cuisiner, vivre dans l'espace commun,
ce n'est pas évident. Certains ne font que passer.
Quand on est là, ils viennent sur le collectif mais
c'est souvent un lieu vide quand on n'est pas là. »
(Hôte)



La difficulté à entretenir les espaces communs

La difficulté à investir et entretenir le logement concerne également les espaces de vie commune. Le logement individuel reste le barycentre, pour les habitants, de la manière d'habiter la pension.

Malgré les efforts des hôtes pour investir les espaces de vie, les animer, ils restent assez déserts ou investis ponctuellement.

Il semble également difficile de mobiliser les résidants sur l'idée que c'est « chez eux » et donc qu'ils ont à **entretenir ces espaces de vie** (passer l'éponge ou le balai en fin de repas, passer la serpillière…). L'hôte doit sans cesse demander, solliciter les personnes sur l'entretien du collectif.

La répartition des tâches domestiques peut faire l'objet de plannings indiquant clairement les responsabilités des uns et des autres pour la semaine ou le mois. Pour autant, **ces responsabilités ne sont pas nécessairement exercées.**

Inversement, il peut y avoir des **appropriations clandestines** de l'espace commun : des fêtes à quelques-uns ou avec des personnes extérieures à la pension où on boit de l'alcool alors que le règlement intérieur le limite ; des vols (de la nourriture, de la vaisselle). La vie nocturne de la pension ressemble peu à sa vie diurne et peut être l'occasion de transgressions :

> *« Il y a deux mondes de la pension, le jour et la nuit, c'est très différent. »*
> (Hôte)

C'est une épreuve à vivre pour les hôtes de se retrouver arbitre des conflits de voisinage récurrents et réceptacle des plaintes au petit matin sur le comportement nocturne de telle ou telle personne.

DES VARIATIONS DANS LES PRATIQUES DE SÉCURISATION ET D'ENTRETIEN

En pratique, les hôtes trouvent un équilibre entre deux modalités différentes de sécurisation et d'entretien du lieu.

Une première modalité consiste à **déléguer** une partie de l'entretien et de la sécurisation à des dispositifs (des règles, des affiches qui viennent rappeler les comportements à adopter dans ces espaces de vie) et à des objets (caméras, cadenas, clés), par exemple, en cas de vols répétés dans la réserve commune de nourriture.

La délégation consiste également à faire intervenir des aides-ménagères ou services d'entretien qui vont entretenir le logement, et parfois les espaces collectifs, à la place des habitants. La délégation inclut aussi les astreintes réparties entre les cadres de l'association, ou confiées à des personnes dont c'est le métier (des veilleurs de nuit par exemple).

Une toute autre modalité consiste à **tenir une exigence de responsabilisation individuelle et collective** dans l'appropriation de la pension. Les hôtes redisent sans cesse que *« c'est chez vous, donc c'est à vous d'entretenir »*. Cette marque de confiance engage et crée une responsabilisation à l'égard de ce qui est commun et doit être partagé, entretenu, respecté :

> *« Chez nous la réserve alimentaire, la lingerie, tout est ouvert en permanence. Le soir, les habitants ferment à clé pour éviter les intrusions. En laissant ouvert, on a finalement beaucoup moins de vols. On leur dit : "en volant dans la réserve, vous vous volez vous-mêmes" ! Ça fonctionne parce que le groupe se connaît depuis longtemps. Et moi je laisse mon bureau ouvert toute la journée. C'est donnant-donnant. Une relation de confiance s'installe. »*
> (Hôte)

LES POINTS DE DÉBAT : QUELLES MODALITÉS DE SÉCURISATION ?

L'enjeu de sécurisation du lieu parcourt cette mission de faire vivre un lieu, qu'il s'agisse de sécuriser les personnes en assurant une protection face à des intrusions externes, des vols internes, ou de sécuriser les logements face au risque de dégradations (fuites, incendies, punaises…) pouvant menacer l'ensemble des habitants.

Cet enjeu cristallise un premier point de débat, relatif à **l'entrée dans le logement.** Dans certaines pensions, la privacité du logement est sacralisée à tel point que les hôtes n'entrent jamais dans les logements, au motif de préserver l'intimité des personnes.

Une autre manière de procéder consiste à ruser : tout en reconnaissant le logement privé comme un espace dans lequel l'hôte n'a pas à entrer pour exercer un contrôle, les hôtes vont déployer mille ruses pour être invités dans le logement. Ils vont proposer aux habitants la visite d'un agent de maintenance ou d'un référent technique pour faire le point sur l'état du logement et les besoins. Et ils s'appuient sur leur connaissance intime des personnes pour jauger la nécessité d'entrer malgré tout en cas d'alerte ou d'inquiétude particulière :

> *« Ça pose la question de la responsabilité. Et si on passe à côté d'un accident, d'un mort ? Ça fait réfléchir, cette question de la clé, tu rentres dans l'intimité des gens parce que tu t'inquiètes pour la personne. Comment tu jauges ça ? C'est la proximité qui permet de jauger. »*
> (Cheffe de service)

D'autres pensions, à l'inverse, imposent une visite technique annuelle ou mensuelle, au prétexte de relever les compteurs d'eau, qui sont l'opportunité d'un certain contrôle de l'état des logements. Cette position est justifiée par le fait que les logements sont la propriété de l'association, qui a le droit de demander des comptes à son locataire sur l'état de son logement.

Elle est aussi motivée par une conception du métier d'hôte qui considère que laisser se dégrader le logement serait le symptôme d'une dégradation des conditions de vie et de l'état psychique des personnes :

> *« Je ne sais pas comment, en tant que travailleur social on peut se dire j'accompagne des personnes au mieux-être, je veille au bien-être et en même temps, je sais qu'ils dorment sur un matelas plein de vermine… Je me dirais que je ferme les yeux sur quelque chose en fait. »*
> (Cheffe de service)

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

Les visites techniques dans le logement

Dans un souci de respect de la vie privée des habitants, nous invitons les associations gestionnaires à engager une réflexion sur la fréquence et le caractère systématique des visites techniques dans les logements.

Ces visites peuvent être planifiées de manière ponctuelle — par exemple une fois par an — afin de vérifier l'état général du logement. Elles doivent toujours être réalisées avec l'accord préalable du résidant.

En dehors de ces temps formalisés, il arrive que les équipes soient invitées à entrer dans les logements à la demande des habitants eux-mêmes. Ces moments d'échanges permettent souvent d'identifier des difficultés rencontrées dans la gestion quotidienne du logement, et d'y apporter un accompagnement adapté.

Rappelons qu'en cas d'urgence avérée, mettant en cause la sécurité immédiate des personnes ou de l'immeuble, le gestionnaire est autorisé à accéder au logement sans accord préalable. Conformément à l'article L.633-2 du Code de la construction et de l'habitation, le résidant doit alors être informé par écrit dans les meilleurs délais.

Un second point de débat renvoie à l'**entretien des logements.** Dans la mission d'accompagner les habitants à s'approprier leur logement, les hôtes sont amenés à faire tout ou partie de l'entretien du logement pour montrer les gestes domestiques du quotidien. Des glissements peuvent s'opérer quand le logement se dégrade beaucoup ou que les aides ménagères mises en place n'interviennent qu'en façade. Le métier se déplace du « faire avec » la personne pour lui montrer certains gestes au « faire à la place de », qui rabat l'hôte sur un rôle de femme de ménage.

Lorsqu'une demande d'aide d'entretien du logement se répète dans le temps, les hôtes peuvent mobiliser des intervenants extérieurs pour ne pas s'épuiser et altérer la relation :

> *« On a fait des désinfections de cafards, plusieurs fois, mais comme il n'entretient pas, ça revient tout le temps. À un moment donné, tu es épuisé, ça prend toute la place, tu te casses le dos. Là faut dire stop, faire intervenir une entreprise spécialisée et le faire payer. S'il paye, ça peut faire levier. »*
> (Hôte)

Un troisième point de débat a trait **aux dispositifs de sécurisation** (caméras notamment), qui peuvent être parfois une demande des habitants :

> *« Nous aussi, on a des caméras dans la pension. Ça dépend comment on les utilise, c'est de la vidéo-protection, pas de la vidéosurveillance. On a eu beaucoup d'intrusions problématiques et les résidantes ont été favorables à ça. »*
> (Hôte)

Pour d'autres, le recours à des caméras renvoie à un réflexe de facilité alors que d'autres pratiques peuvent être explorées :

> *« À l'ouverture, on a eu des vrais problèmes de sécurité. Les habitants ont dit "on met des caméras" et on a dit "non", mais on traite la question de "comment on vous protège". On a mis un autocollant "sous vidéo-protection" pour impressionner les dealers du coin, on a fait des présences à des horaires plus inhabituels. »*
> (Hôte)

Si le problème des intrusions invite à considérer comme possible une vidéoprotection, la présence de caméras dans les espaces communs constitue pour tous **une ligne rouge** à ne pas franchir.

La question de la sécurisation recouvre aussi celle de l'hébergement de personnes étrangères à la pension. Là aussi, la question fait débat, entre les pensions où il est interdit d'héberger, sous couvert de sécurité, celles qui acceptent un hébergement de courte durée au-delà duquel elles demandent une participation aux frais et celles qui acceptent des hébergements de plus longue durée, pour des proches par exemple.

REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Limiter la présence des caméras dans les Pensions de famille

La vidéosurveillance est parfois perçue comme une solution rapide pour prévenir d'éventuelles intrusions, vols ou actes de violence. Toutefois, son usage dans des lieux de vie, soulève des questions majeures en matière de respect de la vie privée.

Conformément à l'article 6 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à l'article 9 de la loi Informatique et Libertés, **toute mesure de surveillance doit être nécessaire, justifiée et proportionnée.** La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), dans une délibération concernant les maisons de retraite, a estimé que la surveillance constante des résidants, même dans un objectif de confort, constituait une atteinte excessive à leur vie privée. Cet argument nous semble pleinement transposable aux Pensions de famille.

Dans cette optique, il est recommandé de privilégier des solutions alternatives, moins intrusives, pour garantir la sécurité tout en respectant la dignité et l'intimité des habitants et des équipes. Pour retravailler ces questions, certaines Pensions de famille s'appuient sur une réécriture collective et participative du règlement intérieur en mobilisant les habitants, les professionnels ainsi que les directions en charge du bon fonctionnement de la structure.

UNE FIGURE DE L'HÔTE : LE COUTEAU-SUISSE



Le lieu de la Pension de famille n'est pas simplement le cadre dans lequel s'exerce le métier de l'hôte, mais il est un outil de travail et un support de l'accompagnement. **La figure du couteau-suisse** est utilisée pour évoquer cette part du métier, investi sur les différents territoires intérieurs et extérieurs de la pension pour permettre l'appropriation des espaces et faire vivre avec les habitants un lieu sécurisant et accueillant. C'est une part gratifiante lorsqu'ils arrivent à créer un lieu chaleureux et vivant.

Le lieu équipe la pratique et l'hôte demande à être associé à sa conception et à son aménagement. Il a également besoin d'être soutenu dans le rôle de sécurisation qui lui revient, mais dont certains aspects critiques méritent d'être pris en charge par d'autres dispositifs ou professionnels, au risque d'être débordé par les enjeux d'entretien, de transport et de protection du lieu et des personnes.

CONSTRUIRE DU COLLECTIF

« Le métier d'hôte c'est le vivre ensemble, arriver à trouver les éléments qui vont agréger les personnes, qu'elles fassent famille.
Identifier en quoi les personnes vont pouvoir se sentir utiles aux autres et comment chacune va reconnaître le besoin d'avoir l'autre avec soi ? »

(Directeur)

CONSTRUIRE DU COLLECTIF

Le métier d'hôte relève de l'accompagnement individuel mais présente la singularité de se déployer dans un cadre de vie semi-collectif. Le collectif, c'est d'abord un groupe conçu comme un espace d'intégration pour faire rempart à l'isolement. Les portraits de famille reflètent cet **idéal d'un collectif** dans lequel prendre une place, tisser des liens sociaux de convivialité, d'amitié, de soutien, ou d'entraide.

« La Pension de famille, cela permet de sortir de la solitude et créer du lien. »

(Habitant)

Le rôle de l'hôte se défini à l'endroit d'une **régulation** de ces rapports collectifs :

« Les hôtes doivent se montrer très attentifs pour réguler la vie du groupe et instaurer ainsi le climat de sécurité et sérénité nécessaire au sein de la maison. »

(Rôle et fonction des hôtes en Pension de famille, Les cahiers du logement, Fondation pour le Logement des Défavorisés, novembre 2014)

C'est aussi une vie collective, conçue comme un **vecteur de socialisation,** proposant des rythmes, des repères, des activités par lesquelles reprendre pied dans une vie sociale et développer son autonomie dans la gestion de la vie quotidienne. La participation à la préparation des repas, aux courses, à l'entretien des espaces de vie, constitue un support pour (ré)apprendre les gestes du quotidien et vivre une vie autonome. Les repas et les activités en commun sont les symboles visibles de ces temps qui offrent intégration et socialisation.

















LA FACE VISIBLE : *ORGANISER ET RÉGULER DES TEMPS COLLECTIFS*

L'hôte a un rôle prépondérant dans le fait d'animer, d'organiser, d'entretenir et de réguler la vie collective afin qu'elle déploie toutes ses vertus intégratrices et socialisatrices pour les personnes. Pour autant, ce rôle majeur ne peut être joué que dans une partition avec les habitants qui vont co-construire l'organisation et les décisions. L'hôte aurait toujours à se garder du risque de décider seul :

« Quand on organise des temps collectifs, on part de leurs souhaits et pour aller plus vite, on pourrait avoir tendance à penser pour eux. »
(Hôte)

Un travail d'organisation pour soutenir la participation

Le rôle de l'hôte est de faire exister la vie collective en organisant et en animant des moments « marqueurs » du collectif. Parmi ces moments, le repas et les sorties et projets occupent une place symbolique. Leur fréquence varie sensiblement d'une pension à l'autre.

L'hôte suscite la **participation à la vie collective** et en co-construit les modalités avec les résidants. Cette participation concerne en premier lieu le fonctionnement ordinaire de la pension (courses, entretien des espaces communs, préparation des repas…). Elle a une visée pédagogique car elle fait apprentissage et autonomisation dans une prise en charge qualitative de soi-même.

Cette participation résulte d'un **travail d'organisation**, avec des modalités différentes selon les pensions. Dans certaines, l'entretien repose essentiellement sur la bonne volonté et l'auto-organisation des habitants. Ailleurs, la participation des habitants est sollicitée pour répartir les tâches : chacun est invité à s'inscrire nommément sur un planning qui matérialise sa responsabilité pour la semaine ou le mois, ou à se prononcer sur l'intérêt d'une sortie collective ou d'un projet.

Ce travail d'organisation concerne également le règlement intérieur, qui définit les règles du vivre-ensemble au sein de la pension. La pratique majoritaire semble être la co-production avec les habitants, dans l'instance du conseil des habitants, où les règles doivent être rediscutées au fil du temps et de l'arrivée de nouveaux habitants.

« Le collectif, il sert à les rendre autonomes, c'est pas juste pour créer du lien parce qu'ils sont tous seuls. Ça sert à leur montrer, à leur réapprendre, à leur redonner goût à cuisiner, à apprendre à cuisiner, nettoyer, à vivre dans du propre. »
(Hôte)









« Il n'y a pas une photo sans une table. En Pension de famille, comme à la maison, on est à table, on mange et on est en famille. C'est un peu l'idée. »

(Directrice)



« Le repas c'est un symbole de la vie en pension, le côté collectif, ensemble, autour du repas. C'est créer du lien, du commun, des échanges, des engueulades aussi ! C'est ce qui permet de se sentir soutenu, de rompre l'isolement. »

(Hôte)



« La pension c'est du voisinage de proximité. Pendant les repas les hôtes peuvent nous demander "Au fait comment ça s'est passé ci ou ça, comment ça va ?", sans que ce soit trop intrusif, mais elles initient ça aussi. »

(Habitante)

La participation concerne, en second lieu, les activités et projets plus extra-ordinaires, qui rythment la vie collective. L'hôte peut impulser la dynamique collective par des propositions et suggestions de projets qui lui tiennent à cœur, comme faire émerger des idées à partir de l'expression des résidants. Ces activités et projets sont investis de finalités plurielles.

À un premier niveau, il s'agit de rythmer la vie collective pour la majorité des habitants qui ne travaille pas et n'a pas d'activité à l'extérieur. Organiser une sortie, un atelier, un projet artistique ou culturel, permet alors de rompre avec la routine et d'éviter le risque du repli chacun chez soi :

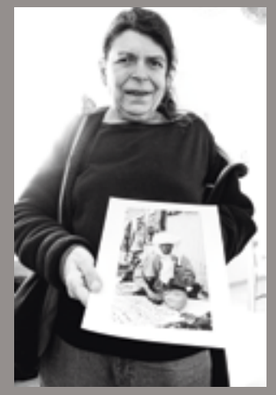
« Ça sort de la routine aussi d'avoir un projet. Il ne faut pas se cantonner à l'intérieur de la pension, il faut aller faire des choses à l'extérieur. »

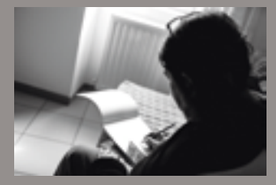
(Hôte)

À un second niveau, le temps fort (repas, pétanque…) ou le projet collectif offrent une occasion d'être en lien, de faire connaissance avec les autres habitants, de tisser des rapports de bon voisinage, voire d'entraide et de solidarité. Les rapports qui se tissent à ces occasions organisées par les hôtes se prolongent dans des **relations informelles** où les habitants vont veiller les uns sur les autres, se donner un coup de main, s'inviter les uns chez les autres… Des attachements, des amitiés, voire des relations amoureuses, résultent de cette vie collective que les hôtes rythment en organisant des activités mais qui leur échappe pour partie :

« La pension c'est l'amitié. Le soutien de son prochain. C'est surtout un lien, une « soudure » positive. J'ai trouvé ça magnifique »

(Habitant)





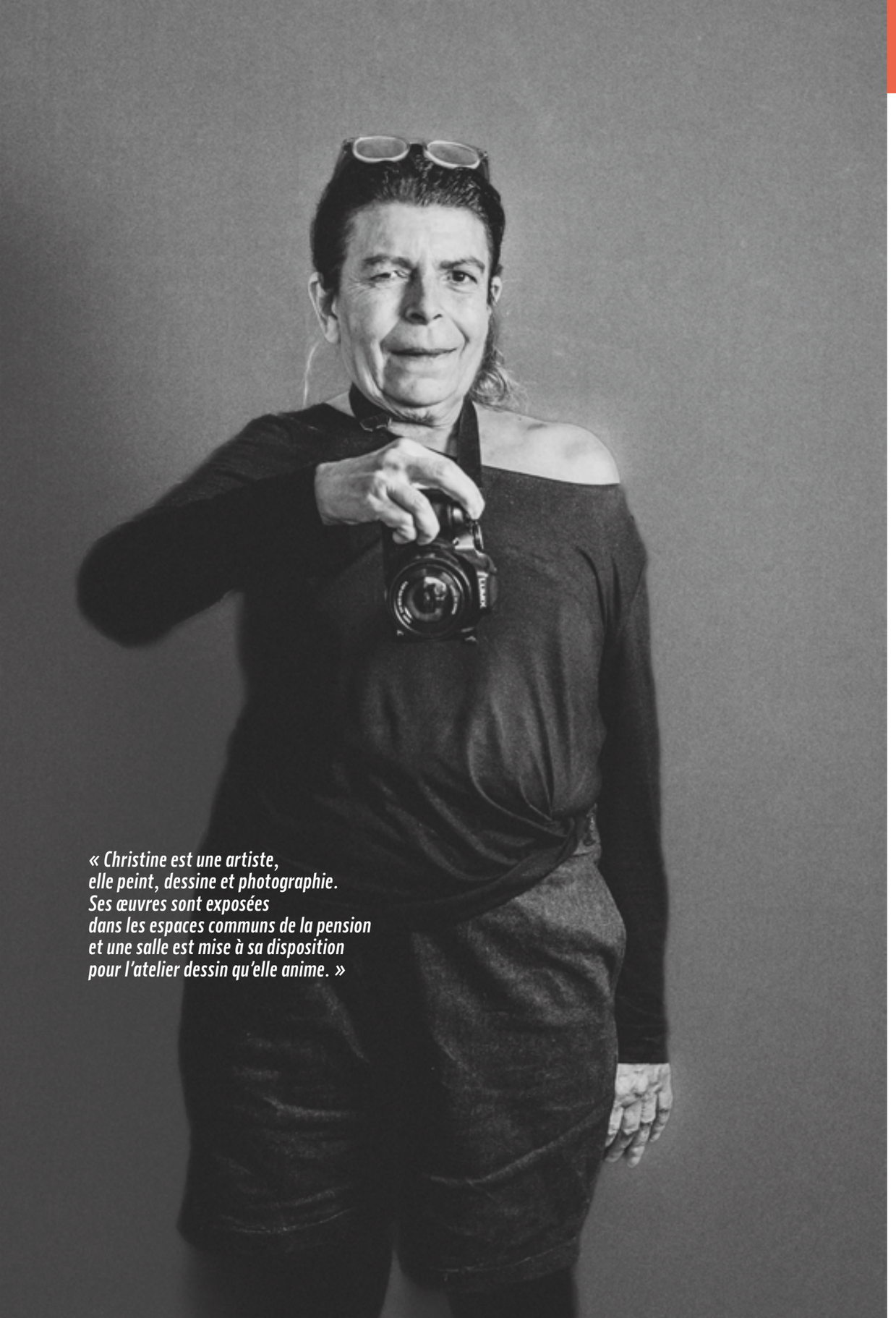








Atelier dessin au Figuier (La Grand-Combe)



*« Christine est une artiste,
elle peint, dessine et photographie.
Ses œuvres sont exposées
dans les espaces communs de la pension
et une salle est mise à sa disposition
pour l'atelier dessin qu'elle anime. »*

À un troisième niveau, le collectif apparaît comme un support de **valorisation des talents et capacités individuels.** L'activité peut surgir d'un savoir-faire maîtrisé par un habitant, qui va initier les autres et y trouver l'occasion d'une reconnaissance personnelle :

> *« On a réussi à mettre en place un atelier de gravure sur verre parce que Edgar a vraiment de l'or entre les mains et voulait faire ça. Lui ça le valorise parce que ça vient de lui. On apprend à faire avec lui, il nous apprend à tous. »*
>
> (Hôte)

Monter un projet collectif est aussi une occasion d'accès à une reconnaissance externe du collectif, sur des scènes artistiques par exemple.



« On est une pension où il y a une grosse dimension culturelle. On a un groupe de musique, on fait des concerts. Je trouve que ça rend les gens beaux, et visibles. Pour moi le métier d'hôte c'est ça, rendre visibles les gens. »

(Hôte)





ZOOM SUR : C'est pas du Luxe !

C'est pas du Luxe ! est un événement culturel organisé tous les 2 ans à Avignon. Durant 3 jours le festival investit la ville pour présenter de nombreuses œuvres : théâtre, danse, cirque, musique, expositions, cinéma, ateliers et créations collectives.

Le festival prend ancrage sur le droit à la culture comme un droit fondamental : celui de s'exprimer librement, d'exercer ses propres pratiques culturelles, de développer et partager des connaissances. Au-delà d'un toit, la culture n'est ni accessoire, ni superflue. Elle apparaît d'autant plus fondamentale qu'elle est un puissant levier d'émancipation, de dignité et de citoyenneté.

Depuis 2012, grâce à un collectif réunissant la Fondation pour le Logement des Défavorisés, La Garance – Scène nationale de Cavaillon, l'association Le Village, Emmaüs France, la Ville d'Avignon, le Fonds de dotation Chœur à l'Ouvrage et de nombreux partenaires, ***C'est pas du luxe !*** **accompagne au long cours des projets artistiques au sein d'associations de lutte contre les exclusions :** accueils de jour, centres d'hébergement, Pensions de famille, communautés Emmaüs…

L'objectif du festival est de valoriser ces démarches ainsi que celles et ceux qui les portent, inviter chacun à rencontrer l'autre et faire évoluer le regard sur la précarité. *C'est pas du luxe !* offre aussi un espace de rencontres entre acteurs sociaux, culturels et artistiques.

Lors de l'édition 2024, 71 propositions artistiques ont été présentées par 600 artistes amateurs et professionnels. **21 Pensions de familles se sont mobilisées au long cours en portant des projets artistiques qui ont pu être mis en lumière à l'occasion du festival.**

Pour en savoir plus sur ce projet, vous pouvez consulter :

Le site internet du festival

Les vidéos témoignages des précédentes éditions



PRATIQUE INSPIRANTE

Les projets culturels au cœur du projet social

Témoignage de Nathalie Besson, coordinatrice de la Pension de famille Lumière et Vie, de l'association SPAP à Nîmes

« Quand nous avons ouvert la Pension de famille en 2008, après l'installation des premiers habitants, la création de projets artistiques nous a semblé être un élément important de notre travail social. Il nous paraissait fondamental d'accompagner d'une autre manière et ne pas tomber dans l'occupationnel.

Nous souhaitions que les habitants interagissent, qu'ils puissent s'exprimer, être valorisés et surtout être vus autrement. Cela ne pouvait passer que par des moyens de communication, de rencontres et de création.

Très tôt, nous avons fait appel à des artistes, **convaincus que le lien entre les individus à travers une expérience artistique permettrait de se retrouver dans un espace commun, un endroit propice à la diversité et à l'inclusion.**

Notre premier projet s'est réalisé autour du corps ; des corps malmenés qui ont subi des épreuves. Durant 2 ans, nous avons fait appel à une chorégraphe metteuse en scène. Ça n'a pas été simple de faire adhérer les habitants, mais il nous semblait essentiel de rester déterminés.

En parallèle, le festival « C'est pas du luxe ! » pointait son nez, avec une idéologie qui était la nôtre : donner la possibilité de s'exprimer librement, d'être un citoyen vu et reconnu par le biais du projet artistique.

Ce premier projet a été proposé à tous les habitants. Certains ont participé, d'autres ont regardé et quelques-uns n'y ont porté aucune attention. Pour autant, les répétitions au cœur de la pension rendaient ces moments essentiels. Cela a créé des rencontres, des échanges. Cela permettait de communiquer autrement. La pension vivait au rythme des ateliers de travail. Les participants amélioraient leur santé physique et mentale, ils s'inscrivaient dans une nouvelle histoire.

Du côté professionnel, nous faisions bouger les lignes de notre travail social, c'était la possibilité d'enrichir notre accompagnement, de faire confiance en chacun d'entre nous, malgré la maladie, la dépendance, la précarité et la peur de l'échec.

Dans un décor simple, les 6 danseurs se sont engagés sur scène pour plusieurs représentations. C'était le début de notre incroyable épopée artistique. Le projet culturel devenait un aspect fondamental de notre travail social. C'est à ces fins que nous avons construit un studio de répétition au sein de la pension de famille. Cet espace a facilité la création, l'expression personnelle et collective. Il a permis d'accroître la visibilité des habitants et leurs talents au sein de la communauté.

Nous avons alors rencontré de plus en plus d'artistes. Nous avons mené des créations de grande qualité. Nous avons participé à tous les festivals « C'est pas du luxe ! ». Nous avons joué sur scène, exposé dans des musées, voyagé en Europe pour nos projets. Nous avons aussi fait face à des obstacles et connu des échecs, mais rien ne pouvait stopper notre détermination.

Après plus de 16 années de co-créations, la pension vit au rythme des ateliers ; comme un point essentiel et un élément important dans le parcours que nous menons avec chaque habitant. Cet accompagnement est devenu notre ADN. »

Un travail de régulation

Les hôtes doivent également **réguler les relations** qui, comme dans toute maison, peuvent être traversées de désaccords, de tensions, de rivalités sous-jacentes. La régulation peut s'exercer au fil de l'eau, au quotidien, comme dans des instances plus formelles (comités de résidants) où peuvent être évoquées les difficultés du vivre-ensemble. Le caractère collectif, co-construit, des décisions et règles offre une légitimité importante au cadre auquel chacun peut « se plier » puisqu'il en a été décisionnaire :

« Il faut de la gestion, de l'encadrement (au sens du cadre) et tout le monde peut s'y plier car les décisions sont prises en conseil de maison. »

(Habitant)

La régulation s'entend aussi comme une capacité à exercer l'autorité et rappeler à l'ordre ceux qui, par des comportements violents, déviants, transgressifs, créent un sentiment d'insécurité et de peur :

« Il y a eu des histoires dernièrement avec un habitant, mais il va partir bientôt et tout va rentrer dans l'ordre. »

(Habitante)

Cette régulation est assurée par l'hôte, mais elle découle aussi largement de la dynamique de groupe qui, une fois installée, participe à socialiser les nouveaux aux comportements attendus et acceptables. Les « anciens » intègrent les nouveaux dans un cadre de règles et de normes d'attitude implicites qui canalise les comportements et protège le groupe des attaques. Le collectif lui-même est un acteur de régulation : les habitants n'hésitent pas à rappeler à l'ordre celui qui enfreint les règles.

Cette **face visible** du métier qui consiste à enrôler les habitants dans la participation au fonctionnement ordinaire de la pension comme à des projets plus exceptionnels est un moteur d'engagement majeur pour les hôtes. Construire des projets qui mobilisent, créent du lien entre habitants, offrent de la reconnaissance des talents individuels, valorisent, permettent des prises de conscience de ses capacités, restaurent l'estime de soi, est une face claire et gratifiante du métier. Elle est un registre de sens qui vient compenser les moments plus éprouvants de régulation du collectif et d'essoufflement des énergies.



« Nous on change les règles avec les hôtes. C'est important de le faire avec les résidants et de tenir compte des avis. »
(Habitant)

LA FACE CACHÉE : *UNE DYNAMIQUE FRAGILE ET AMBIVALENTE*

C'est une réalité plus composite, où la vie collective en grand groupe apparaît comme une fiction motrice et le réel est plus affinitaire. L'**enjeu** au cœur de la pratique est de **travailler l'ambivalence des résidants** dans leur rapport au collectif qui constitue aussi une **épreuve.**



Le collectif comme visée et comme réalité

La face cachée du collectif, c'est qu'il est **difficile parfois de mobiliser certains habitants,** de les attirer sur des activités ou des temps collectifs et de vivre avec eux un temps long, souvent répétitif. La dynamique de vie collective semble fragile, réversible, exposée à la désertion progressive de certains habitants :

« Il y a des repas de temps en temps mais la convivialité n'existe plus ! Il y a des gens de bonne volonté mais il y en a beaucoup qu'on ne voit jamais »

(Habitant)

Le réel du collectif en pension, ce sont des relations affinitaires à quelques-uns plus que la mobilisation du collectif complet des habitants. Il y a ceux avec lesquels on s'entend bien, on devient amis, on entretient de bonnes relations de voisinage et pour lesquels on va exercer une certaine vigilance.

Et il y a aussi ceux avec lesquels on ne s'entend pas, que l'on *« ne peut pas voir »*. La **vie collective résulte d'un temps long,** nécessaire pour que se tissent des liens de confiance liés au fait d'avoir appris à se connaître :

« La pension ce n'est pas comme dans un HLM : celui qui frappe à ta porte, tu le connais. C'est une sécurité. Il faut du temps pour bien se connaître et se faire confiance. »

(Habitant)

Elle est mise à l'épreuve des départs et des arrivées, qui cristallisent les enjeux de places au cœur des rapports entre habitants.

Des enjeux de places

La dynamique collective est traversée par **des enjeux de places** qui peuvent créer des tensions et rivalités. Prendre une place dans la pension semble le produit d'un chemin progressif d'intégration, tout comme accepter de faire une place au nouvel arrivant ne serait pas si simple pour les « anciens » :

« Il suffit d'une personne pour tout chambouler. C'est compliqué de faire le deuil de l'ancien collectif et d'en construire un nouveau. Les habitants disent "ce n'est plus vivable depuis qu'il est arrivé". Ils oublient la difficulté que c'est d'intégrer un collectif, un logement, un quartier. Ils se trouvent toujours mieux que le nouveau. »
(Hôte)

Certains habitants s'impliquent dans la vie collective et en deviennent des « piliers ». Ici c'est un habitant qui s'investit quotidiennement dans la préparation des repas parce qu'il aime cuisiner ; ailleurs c'est prendre la responsabilité de garder la clé de la réserve alimentaire le week-end ; dans une autre pension c'est l'entretien du potager… Ces implications construisent des places particulières, des statuts singuliers au sein du groupe, des monopoles de territoire. Ces places peuvent être source de reconnaissance et de gratitude de la part des autres habitants, mais elles sont aussi parfois source de tensions.

« On a un habitant qui a la clé de la réserve alimentaire. Elle est en accès libre la journée, mais fermée le soir et le weekend. Après, c'est pas l'idéal pour le statut que cela confère à cette personne. »
(Hôte)

La question de la place à prendre renvoie à des enjeux d'identification et de différenciation, à la place désirée pour soi et à la place assignée par les autres. Les rivalités autour des places suscitent à certains moments des tensions vives, qui usent l'hôte dans un rôle d'**arbitrage permanent.** Les transgressions des règles, le fait de ne pas prendre sa part, de ne pas faire ce à quoi on s'était engagé, ou de mal le faire, constituent autant de points d'appui pour interpeller l'hôte dans son rôle de régulation et de rappel à une certaine équivalence des places et des responsabilités :

« Le problème ce sont les règles qui ne sont pas tenues, pas gérées… ça crée des conflits. »
(Habitant)

Ce travail de médiation entre les habitants génère une usure quand l'hôte devient un réceptacle des plaintes concernant la relation avec tel ou tel habitant.





« Chez nous c'est obligatoire : ils doivent prendre une tâche à la hauteur de leur capacité. Et s'ils ne la font pas, ils se font reprendre par les autres. Là-dessus, ils ne se font pas de cadeau ! » (Hôte)

Un rapport ambivalent au collectif

Une autre difficulté de la vie collective tient au **rapport ambivalent** des habitants à cette dimension. L'appétence pour le collectif dépend pour beaucoup des trajectoires de vie et circonstances d'entrée en pension. Elle est une raison de venir en Pension de famille pour ne pas rester seul, isolé :

« Ça m'a paru la solution la plus appropriée et je me disais que certainement ça allait me permettre d'être mise en relation avec d'autres personnes et que ça allait me sécuriser et m'aider. […]

J'avais très peur d'être en marge de la société et de ne plus la réintégrer et d'être pointée du doigt, d'être un paria quoi. C'était très angoissant pour moi.

J'ai pu me reconstruire au fur et à mesure du temps, parce que ici je trouvais des personnes avec qui je m'entendais, une écoute de la part des hôtes très importante aussi. Ça m'a fait beaucoup de bien. »
(Habitante)

Mais vouloir vivre dans un cadre collectif ne signifie pas pour autant avoir envie d'en accepter les règles collectives. Le rapport au collectif peut être traversé aussi, pour certains résidants, par un sentiment d'infantilisation dans le fait d'avoir à respecter des règles.

Par ailleurs, la dose de collectif relève d'un équilibre toujours singulier, propre à chacun en fonction de sa trajectoire de vie, entre rompre la solitude et ne pas se laisser envahir par les autres :

> *« En même temps, je n'ai pas non plus envie d'être envahie par l'histoire de l'autre. […] Je n'ai pas envie de me montrer plus proche que je ne le ressens. »*
>
> (Habitante)

Certains souffrent d'isolement suite à un accident de vie (séparation, décès, perte du travail et du logement) et trouvent dans la Pension de famille un lieu pour se reconstruire et s'orienter ensuite vers un logement sans accompagnement. Ils ont moins besoin de resocialisation que d'une étape qui fasse refuge, appui et pause pour repartir ensuite… Ils sont demandeurs d'un logement avec une présence pour passer le cap d'une passe personnelle difficile. Ils ont un rapport plus transitoire au collectif et se projettent dans des liens sociaux à l'extérieur de la pension, dans une visée de réintégration. Ils ont pu parfois continuer à cultiver des liens externes ou souhaitent le faire (liens familiaux, amoureux ou amicaux) :

> *« Là je me dis que ma place est peut-être plus tout à fait ici. Financièrement pour l'instant, chercher autre chose, c'est compliqué. Je travaille mais bon… Je cherche à construire à l'extérieur de la pension et je n'attends plus beaucoup de choses de la part de la pension. Ça a été une étape pour me reconstruire »*
>
> (Habitante)

La pension s'avère pour d'autres une étape plus pérenne. Ils viennent pour le projet d'être en collectif, ils font le choix de quitter un logement individuel dans lequel ils vivent de manière assez autonome pour venir en pension et rompre un isolement vécu. Ils peuvent investir plus nettement le collectif d'une attente de sociabilités, de bonne ambiance.

Pour d'autres résidants ayant connu, par exemple, un long parcours de rue, en prison, ou à l'hôpital psychiatrique, la pension peut représenter non pas une simple halte, mais un lieu de destination et un lieu de vie par défaut de reliance ailleurs. Certains hôtes font face à l'absence de désir d'une partie de ces habitants et se retrouvent en difficulté de proposer des activités qui pourraient rassembler, animer le collectif. Les hôtes s'affrontent parfois à un public sans grande demande d'activité et sans constance dans ces demandes de « faire » quelque chose, de ne pas s'ennuyer, d'être intéressé par quelque chose.

La question du collectif ne se pose donc pas de la même manière pour tous, structurant des rapports pluriels et ambivalents. Pour certains, participer à un repas, après des années de solitude, c'est déjà une grande épreuve. Pour d'autres, l'attente de liens, de sociabilités, de projets, est plus vaste :

> *« Ça peut être enfermant au bout d'un moment la pension. Et moi j'ai beaucoup de mal avec la routine. D'autres, ça les sécurise au contraire. »*
>
> (Habitante)

Enfin, la participation aux temps collectifs peut être variable au fil de l'existence. Même lorsque les personnes sont venues pour cette dimension collective du projet, les trajectoires de vie font que la participation peut s'essouffler.

Les accidents de parcours, les maladies, les baisses de moral, le vieillissement sont autant de circonstances de la vie privée qui peuvent conduire à un retrait de la vie collective. Les écarts de participation trop marqués entre habitants impactent la dynamique collective. Le métier de l'hôte consiste à composer avec ces énergies fluctuantes et cette participation incertaine pour faire vivre du lien social et mettre en énergie la pension :

> *« Le groupe c'est très positif, on partage, on est solidaires. Mais parfois, le groupe c'est une contrainte. Le groupe ça peut être chouette et ça peut être aussi hyper pénible pour eux. »*
>
> (Hôte)

DES VARIATIONS DANS LA MANIÈRE DE SUSCITER DU COLLECTIF

D'une pension à l'autre, les hôtes inventent des manières très différentes d'interpréter le collectif et de **composer avec ces énergies fluctuantes,** pour faire exister des liens entre habitants.

Une première manière de faire consiste à **déployer une offre d'activités** pour dynamiser la vie de la pension, lui imprimer du rythme, proposer des nouveautés engageantes pour les résidants.

À la pension de la Ciotat

de nombreuses activités sont proposées pour rythmer le quotidien :
3 repas partagés par semaine, des tournois de pétanque et jeux de cartes, un journal de la pension, de la peinture, des massages shiatsu, un atelier informatique, de la luminothérapie, des séjours à Sète ou à Avignon, des sorties culturelles ou randonnées.

À Bourges

les 3 pensions proposent 4 repas par semaine, midi et soir, pour faire écran à la solitude, aux angoisses. Des séjours sont proposés chaque mois en groupe restreint, en France ou à l'étranger. Trois artistes interviennent dans chaque pension pour animer des ateliers de théâtre ou de mise en scène. Les hôtes proposent également des ateliers plus ponctuels (gravure sur verre à la demande d'un habitant, décoration de pots de fleurs) et des sorties (au marché, en forêt…). Les hôtes travaillent aussi certains weekends afin de pouvoir accompagner, comme à la maison, les résidants sur une sortie (excursion, brocante, marché…)

Une autre manière de faire consiste à **dynamiser la vie collective** à partir du fonctionnement quotidien de la pension. Prendre en charge collectivement l'ordinaire de la pension à travers des rôles et responsabilités qui engagent constitue une activité en soi. Dans cette perspective, la participation aux temps collectifs devient une quasi-obligation morale ; la participation aux repas notamment est conçue comme un contrat, relié au choix de la personne de venir vivre en Pension de famille.

À la pension des Grenadières

le groupe des habitants est mobilisé sur le travail d'organisation, de décision, de rédaction et d'évolution du règlement intérieur, qui constituent des activités à part entière. Chaque décision est renvoyée à la discussion au sein du groupe et convoque l'avis de chacun, invité à s'exprimer individuellement :

> *« On ne décide jamais à leur place. On est vraiment là pour les amener à réfléchir, c'est comme cela qu'on conçoit notre rôle. »*
>
> (Hôte)

La participation est érigée en vecteur de restauration identitaire des personnes : mettre en jeu ses capacités personnelles dans le groupe en contribuant à la vie domestique, y prendre des responsabilités à sa mesure, c'est se donner la possibilité d'accéder à la reconnaissance de l'autre, à une valorisation de ses talents, c'est pouvoir reprendre confiance en soi dans une trajectoire de vie semée d'épreuves et de déstabilisation. Entretenir le commun (lieux de vie, potager, espaces verts), s'organiser pour préparer un repas par semaine, sont des supports quotidiens de mobilisation du collectif et des personnes, de création de liens, de reconnaissance mutuelle.

Cette autonomie collective instaure le groupe comme une instance-tierce. Chacun se trouve engagé à tenir les responsabilités qu'il a prises vis-à-vis du collectif et la pension devient un bien commun que chacun se sent investi d'entretenir.



Aux Grenadières, les hôtes et les habitants prêts à accueillir Jacques, bénévole à la pension, qui s'occupe avec eux du potager.

UN ENJEU DU MÉTIER : ENTRETENIR UNE DYNAMIQUE DE GROUPE

Dans le fond, le métier d'hôte renvoie à sa capacité à **créer et entretenir une dynamique de groupe positive.**

Un levier important réside dans la composition du groupe, où l'hôte va veiller à la mixité des profils, à l'équilibre entre les parcours de vie et personnalités, et cela commence en amont de l'arrivée dans la pension. Le collectif est en effet un critère d'orientation en pension.

Les phases d'immersion, les semaines de test, les invitations à déjeuner et à expérimenter les temps de vie collective sont autant de moyens mobilisés par les hôtes pour **inscrire un nouvel arrivant dans la dynamique d'un groupe déjà constitué.** Certaines pensions mobilisent aussi des chartes, qu'elles font signer à l'arrivée d'un nouvel habitant, pour signifier les contributions attendues à la vie collective. D'autres s'en tiennent à une forme de contrat moral relatif à la participation aux repas et au fonctionnement collectif.

Un autre levier réside dans l'organisation de la participation, investie comme occasion de créer et cultiver des liens entre résidants. Organiser la vie collective dans des responsabilités en binôme ou en trinôme, encourager les rapports d'entraide et de solidarité entre résidants, sont autant de manières de **cultiver le vivre-ensemble au quotidien.**

Le travail invisible des hôtes consiste à cultiver un terreau fertile en liens d'attention, de solidarité, afin de dynamiser le collectif et la vie de la pension.

Entretenir la dynamique de groupe, c'est enfin **faire parade au risque de l'essoufflement** liée à la routine et à l'assignation à des places définitives au sein du groupe. Un subtil équilibre est à tenir entre de la stabilité pour faire repères et des nouveautés qui viennent créer des occasions de se découvrir autrement. En ce sens, les activités et projets sont des occasions d'expérimenter d'autres manières de prendre place dans le groupe :

« Parfois, en séjour, les places se rebelotent. On a un monsieur qui prend sa place dans le conflit, et dans un séjour il a été très moteur, on l'a découvert différemment »

(Hôte)

ZOOM SUR : Sète à toi

Chaque année, de nombreuses personnes n'ont pas les moyens de partir en vacances. Cette réalité constitue un véritable marqueur d'inégalités sociales et une forme d'exclusion souvent invisible. Or, au-delà de l'absence d'activité professionnelle, il est essentiel de pouvoir bénéficier de temps de répit, d'évasion et de détente.

Sète à toi : qu'est-ce que c'est ?

Organisé chaque année par l'association Gestare et la Fondation pour le Logement des Défavorisés, « Sète à toi » propose 5 jours d'activités sportives, culturelles et de détente dans un cadre convivial, au village vacances du Lazaret. L'événement réunit près de 400 participants, dont des habitants de Pensions de famille du réseau de la Fondation.

Sète à toi du point de vue des participants

Dans les structures participantes, la préparation est essentielle. Il s'agit de rassurer quant aux inquiétudes liées au changement de décor ou d'habitudes ainsi que définir un modus vivendi acceptable pour tout le groupe. Ainsi, des enjeux liés aux addictions peuvent être mis en lumière et accompagnés au mieux avec l'accord des personnes.

Une fois sur place, chacun choisit son activité et se joint à des personnes de divers horizons. C'est l'occasion de faire des rencontres, de sortir de l'isolement, de faire de nouvelles expériences.

En cas de besoin, les participants peuvent s'appuyer sur leurs accompagnants. Alors que certains souffrent d'anxiété ou de stress, il arrive que les conditions du séjour leur apportent suffisamment d'assurance pour développer plus d'autonomie.

S'étant découverts sous un autre jour, les vacanciers et leurs accompagnants retrouvent leur quotidien avec plus de motivation et de confiance.

Témoignage de l'équipe d'une Pension de famille :

« Nous voyons bien l'impact plus que positif de ce genre d'évènement, c'est comme une étincelle qui ravive la flamme et fait rejaillir des envies et des projets divers ! ».

Témoignage de participants :

« Sète m'a rappelé mon pays. Depuis que je suis arrivé à Paris je me sentais comme en prison. La mer et le sourire des gens m'ont rappelé tout ça ».

« J'ai discuté, j'ai dansé, j'ai vu de nouveaux visages, j'ai serré d'innombrables mains et j'ai pu aussi faire de nouvelles connaissances ».

Vidéo de l'édition 2024



DES ÉPREUVES : LA PARTICIPATION MISE EN ÉCHEC ET L'INSUFFISANTE PRISE EN CHARGE INSTITUTIONNELLE DES CAS CRITIQUES

Ces rapports fluctuants au collectif érigent parfois la participation en épreuve pour les hôtes. La difficulté à mobiliser les résidants peut créer **un sentiment d'échec** dans la pratique professionnelle.

L'épreuve de la participation aux repas

La conception de la pension comme lieu de vie à animer butte, dans cette pension, sur la difficulté pour les hôtes à mobiliser autour de nombreux repas à assurer par semaine, qui deviennent une tâche fastidieuse et pénible.
La participation des habitants aux repas et à leur préparation reste fondée sur le volontariat. De fait, il est possible d'envoyer « balader » les hôtes qui tenteraient de demander de l'aide dans la préparation du repas.

« Peut-être que j'ai du mal à accepter quand même que certains ne veulent rien faire. C'est difficile d'admettre que toi tu viens là et que tu fais rien parce que t'as pas envie, mais tu profites quand même. J'en peux plus en fait. »
(Hôte)

Ce sont finalement toujours les mêmes qui jouent le jeu de donner un coup de main, et partagent avec les hôtes une forme de lassitude dans la participation aux charges domestiques au sein de la pension :

« C'est quelque chose de très, très, très régulier, on a beaucoup de repas par semaine. Donc il y en a qui sont vite lassés : "Oui, c'est toujours les mêmes qui font la vaisselle !" »
(Hôte)

« Des fois, ça vire à l'assistanat : "c'est prêt le repas ?" »
(Hôte)

Comme à la maison, l'inéquité dans la distribution et la prise en charge des différentes tâches domestiques génère des rivalités, des comparaisons, des défections. L'inégalité de traitement constitue un point d'appui et de controverse avec les hôtes pour dire qu'on ne veut pas ou plus faire puisque les autres ne font pas non plus. Les hôtes en sont réduits à négocier au coup par coup la prise en charge des tâches, avec le risque toujours de se voir opposer un refus.

« Il y viennent pour mettre les pieds sous la table et puis ils repartent. On en a quelques-uns comme ça. Et c'est dur en fait. »
(Hôte)

De fait, l'organisation et la préparation quasi quotidienne des repas devient une lourde charge à assumer dans la solitude, d'autant plus lorsque le binôme de travail est absent et qu'il faut jongler entre la préparation du repas, les sollicitations individuelles des résidants, le téléphone qui sonne…

« Ça devient lourd sur le long terme, surtout quand on travaille pas en binôme, parce qu'on ne travaille pas toujours en binôme. Il y a des fois ce n'est pas évident quand on n'a personne à qui passer le relais. »
(Hôte)

Dans le fond, les repas renvoient les hôtes à une conception servicielle de leur travail. Alors que l'idéal en termes de métier serait de faire avec les résidants pour les accompagner à ré-apprendre à faire certains gestes de la vie domestique, donc du côté du travail social, le réel du travail serait du côté de la prestation de service. On serait renvoyé à se définir par ce qu'on n'est pas, la « cuisinière », « la femme de ménage », « le chauffeur de taxi ».



Une **seconde épreuve** à vivre sur ce registre de la dynamique de groupe réside dans des moments spécifiques comme une arrivée, un départ, un décès, qui peuvent *« mettre en danger le collectif »*. Ces moments font que *« toutes les places changent »* et la dynamique de groupe est bousculée. Le décès d'un *« pilier »* de la maison affecte l'ensemble des résidants et invite à redéfinir les places dans le collectif :

« Les décès sont toujours difficiles… C'est un choc pour tout le monde et il faut gérer le collectif… Un départ chamboule l'équilibre de la maison entière. »
(Hôte)

De la même manière, **l'ouverture d'une pension** constitue une étape spécifique où la dynamique de groupe est en gestation ; les rivalités autour des places peuvent y être exacerbées, là où les collectifs plus anciens et stabilisés sont à même d'absorber des arrivées car les places y sont pour partie définies. Une vigilance à ces moments est nécessaire pour que l'issue de l'épreuve soit positive, car une arrivée ou un départ peuvent aussi apporter un nouveau souffle à la dynamique collective.

Une troisième épreuve renvoie à la gestion des **personnalités qui mettent à l'épreuve la dynamique de groupe** de manière critique. Au-delà de la régulation des désaccords et des relations qu'appelle toute vie collective, certaines personnalités font imploser la dynamique de groupe, en suscitant de la violence, du retrait sur le logement, de l'insécurité…

« Ce résidant nous en a fait voir de toutes les couleurs et à ses voisins aussi avec des insultes, des poubelles déversées devant la porte d'un voisin, de l'ajax renversé sur le tapis… Il m'avait frappée, s'alcoolisait devant la pension, gueulait dans le parking toute la nuit… Quand il n'était pas alcoolisé, il était adorable. »
(Hôte)

Certaines pathologies psychiatriques peuvent induire une montée de la conflictualité, de l'agressivité, des tensions, mettant à l'épreuve le rôle de régulation de l'hôte. Il ne s'agit plus de réguler les tensions et rivalités inhérentes à toute vie de groupe, mais de faire face à des situations de crise ou de décompensation dans lesquelles la sécurité des résidants comme des hôtes peut être mise en jeu. Elles mettent à l'épreuve l'hôte, qui peut se sentir démuni, peu outillé pour y faire face. Mais elles peuvent aussi altérer la dynamique collective, quand chacun se replie sur le logement pour éviter les situations de tension ou d'agressivité, portant atteinte au projet même de la pension.

La gestion de ces situations compliquées, qui *« sèment la pagaille »*, *« créent la zizanie »*, suscitent la peur chez les résidants comme chez les hôtes, semble insuffisamment prise en charge par les institutions qui abritent les pensions. Les hôtes manquent de points d'appui et de ressources instituées pour **équiper la sortie de ces situations.** Vivre avec une personne qui a pu les agresser, constitue une épreuve pour l'hôte comme pour les habitants, qui ne comprennent pas le différé entre la décision prise et le temps de latence dans l'exécution de la décision, qui peut prendre des mois voire des années.

LES POINTS DE DÉBAT : RENONCER À L'ILLUSION DU COLLECTIF ?

Le collectif recouvre des acceptions différentes qui peuvent induire de la confusion sur l'activité et la responsabilité des hôtes. L'idéal d'une participation de l'ensemble des résidants à une vie collective dense, faite de multiples propositions d'activité, semble être un **imaginaire leurrant** qui met en échec les hôtes :

> *« Ce n'est pas un métier dans l'activation permanente ; les moments de silence, où il ne se passe rien, sont des moments importants. Les nouveaux salariés doivent lâcher ça, s'activer, vouloir donner l'impression qu'ils bossent. »*
>
> (Hôte)

Renoncer à activer à tout prix la dynamique collective, reconnaître la pluralité des désirs d'investissement et des rapports au collectif des résidants, y compris les liens qui existent en dehors des hôtes, pourrait constituer un horizon plus abordable. Le débat se situe ainsi avec les directions associatives, dans une invitation à renoncer à l'activation permanente des résidants. Il s'agirait d'une part de pouvoir reconnaître que pour certains résidants, le collectif c'est un contexte, une présence d'hôtes et de voisinage dans laquelle s'inscrire et exister, sans autre demande d'activité :

> *« Donc proposer des activités, pas forcément. Parfois juste vivre là, être bien là, c'est déjà énorme. »*
>
> (Hôte)

Ce serait d'autre part pouvoir se tenir à l'endroit d'un travail plus réflexif où les hôtes auraient le temps de construire la participation des résidants dans des activités moins nombreuses. Leur action butte parfois sur **une illusion de la participation purement libre et volontaire,** alors que dans le réel, elle résulte d'un travail d'organisation et d'enrôlement au long cours, mais aussi d'un contrat moral où le choix de venir vivre en Pension de famille s'associe à une participation requise. Sortir de la confusion sur la participation permettrait de ne pas être rabattus sur une conception servicielle de leur métier, où certains habitants peuvent se comporter en « clients ».

Enfin, la part collective de la vie en Pension de famille apparaît comme un point de débat à ouvrir avec les Services Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), dont les orientations semblent relever plus de la gestion quantitative que de l'adéquation du projet individuel au projet social de la structure. Certains profils mettent à l'épreuve le projet même de la pension, par l'absence de désir pour cette part de vie en collectif. La non-participation et le fait d'être en pension « juste pour le logement » interrogent sur le sens de certaines orientations et sur la possibilité de préserver une vie collective comme dimension distinctive du projet des Pensions de famille.

> ***« On nous demande toujours d'être juste et c'est pas simple, comme des parents. Ils sont jaloux : "Vous passez du temps chez Untel !" C'est un équilibre pas évident à trouver, il faut avoir de l'attention pour tout le monde. »***
>
> (Hôte)

UNE FIGURE DE L'HÔTE : LE FUNAMBULE



La figure du funambule semble ajustée pour décrire l'hôte sur cette ligne de crête de la dynamique d'un groupe qui peut s'essouffler dans la répétition du quotidien ou imploser dans des changements trop rapides ou radicaux. Elle suppose d'être vigilant au risque de repli du groupe sur lui-même, dans une routine où aller vers l'extérieur ne ferait plus projet pour les habitants ni pour l'hôte. Faire vivre une dynamique collective reste au cœur du métier et est une source d'engagement et de gratification lorsque des projets mobilisent des habitants.

Du côté du changement, la vigilance porte sur des moments comme l'ouverture de nouvelles pensions, les départs et arrivées d'habitants, susceptibles de mettre à l'épreuve une dynamique de groupe installée. Le groupe et l'hôte ont probablement à être accompagnés dans la transition de cette dynamique, dans le deuil de certains départs pour pouvoir faire de la place et accueillir du nouveau.

Enfin, les hôtes signalent aussi l'importance de la taille du groupe pour pouvoir y vivre une dynamique positive : à 8, à 11 ou à 20, ce n'est pas la même expérience. Ils s'inquiètent de projets d'ouverture de pensions plus grandes encore qui dénaturent la possibilité même d'une vie collective de qualité.

S'IMPLIQUER DANS LA RELATION AVEC LES HABITANTS

**« Les résidants ont beaucoup à nous apprendre.
Ils me surprennent tous les jours. Il faut les connaître en fait,
c'est ça le gros de notre boulot. On s'adapte à chacun. »**

(Hôte)

S'IMPLIQUER DANS LA RELATION AVEC LES HABITANTS

Une autre singularité du métier réside dans le type d'accompagnement individuel qui se déploie en pension et qui est revendiqué comme différent du travail social « classique » :

« L'hôte a pour fonction l'accompagnement de proximité, qui ne relève pas du travail social tel que couramment conçu, mais plutôt de la médiation, de l'animation et de l'aide à l'intégration dans l'environnement. »
(*La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille*, Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014)

Accompagner en Pension de famille, c'est d'abord **accueillir** la personne dans la pension et l'aider à prendre place dans le groupe d'habitants Au quotidien, l'hôte soutient **la prise d'autonomie** dans les actes de la vie quotidienne et dans la réalisation de démarches administratives courantes. **L'hôte fait aussi médiation** dans l'intégration sociale des personnes, en facilitant le fait **d'aller vers** les partenaires extérieurs pouvant prendre en charge la demande (assistantes sociales de secteur, médecins, associations de loisirs, employeurs...).

La proximité signe la singularité de l'accompagnement individuel en Pension de famille et est associée à une qualité de présence et une implication affective qui permettent de tisser la relation aux résidants. Elle recouvre trois significations différentes.

LA FACE VISIBLE : *PROXIMITÉ ET IMPLICATION AFFECTIVE DANS LA RELATION AUX HABITANTS*








La proximité comme horizontalité

Il faut entendre d'abord **la proximité** comme la qualité d'un accompagnement qui « s'organise à partir des gestes du quotidien : s'occuper de la maison, effectuer des démarches, avoir une activité, des loisirs et des moments de détente. » (*La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille,* Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014). C'est un accompagnement qui n'a rien de spectaculaire ni de quantifiable. Il s'agit de « faire avec » les personnes, les actes de la vie quotidienne (faire les courses, la vaisselle, le repas, le ménage, prendre le bus, aller chez le médecin), dans une visée d'autonomisation et de valorisation des capacités individuelles. La proximité fabrique une relation horizontale avec les habitants. **Cette modalité tranche avec un accompagnement plus classique dans le travail social, fondé sur la définition d'objectifs. L'accompagnement de proximité « lâche » cette idée d'avoir une visée à atteindre pour la personne, au profit d'un accompagnement au fil de l'eau, dans la vie quotidienne.** C'est à partir des *« petites choses », « des petits riens »* qui font l'ordinaire de la vie (éplucher des carottes ensemble, partager un café), que se fabrique l'accompagnement et c'est ce qui le rend si difficile peut-être à énoncer et à rendre visible.

Ce fil de l'eau du quotidien constitue **un point d'appui** pour détecter des besoins, des envies, des difficultés à partir de signaux faibles (l'humeur, l'énergie du moment…). Il permet d'ajuster l'attention à porter à chacun. **L'écoute** émerge comme une qualité centrale dans cette vie en commun pour déceler des signaux faibles dans les comportements, tempérer des points de tension, décliner le cadre de manière souple, gérer l'ambiance qui colore la vie de la pension :

« On fait beaucoup d'écoute,
on boit le café…
Les gens peuvent se dire
que ce n'est pas du travail !
Mais si, c'est du travail !
On détecte s'ils sont bien ou pas bien,
c'est aussi le moment
où des idées de projets
peuvent émerger. »

(Hôte)

Les indices captés dans l'ordinaire de la vie ensemble fondent aussi une capacité à « sentir » venir les dérapages, les conflits, les décompensations et à anticiper pour les prévenir ou assurer une prise en charge extérieure.



« Ce qu'on attend d'un hôte,
c'est de l'attention,
prendre son temps,
ne pas bousculer les gens,
s'appuyer sur le rien
pour rebondir. »

(Directeur)



« Les gens viennent chercher une sécurité, une bienveillance en pension. Je ne pourrais pas laisser passer une semaine sans voir quelqu'un. »

(Hôte)

La proximité comme qualité de présence

La proximité s'entend également comme une **qualité de présence** de l'hôte au quotidien, une disponibilité à l'autre, permise par l'absence de butée temporelle. L'accompagnement en Pension de famille est inscrit dans un temps étiré, qui offre la possibilité de *« prendre son temps »,* à la différence d'autres expériences de travail où le rythme est plus soutenu et écrase la relation au profit de tâches à effectuer. Il se déploie *« sans pression », « sans urgence »*. Le rythme est adapté à chaque personne, inscrit dans un tempo de moments collectifs qui fait repère. Ce temps étiré est la condition d'une disponibilité de l'hôte aux demandes des habitants, sans être pour autant *« à leur disposition »*. C'est aussi ce qui permet de se découvrir, de se connaître, de tisser progressivement une relation :

« On apprend à les connaître, ça se fait tout doucement. Prendre le temps de discuter avec nous et nous permettre d'en savoir un peu plus sur eux. Mais il y en a qui mettent une barrière. On apprend à se connaître et il faut passer la barrière. C'est un peu ça l'enjeu. Il y a des gens qui restent plutôt renfermés dans leur logement. Donc on veille pour voir s'ils vont bien et s'ils ne manquent de rien. Mais on ne peut pas les forcer non plus. »

(Hôte)

La **disponibilité** de l'hôte au quotidien agit comme une sécurité pour les habitants, en offrant une présence qui contient et régule les tensions entre habitants et permet de prendre « place » dans le collectif et les espaces de vie en étant rassuré.

« Au début, j'avais peur sachant qu'on était nombreux, de savoir qui étaient ces gens. J'ai été très bien accueillie. J'étais rassurée car Anne-Laure est une personne de confiance avec laquelle je me sens en sécurité. »

(Habitant)

Cette disponibilité est la condition d'une écoute attentive, qui ne répond pas nécessairement dans l'immédiat, mais qui est en mesure d'entendre, de saisir le moment fugace où une parole prend forme et de se donner le temps de l'entendre :

« Quand quelqu'un vient me voir en me disant "j'ai quelque chose", je m'arrête, pas de souci. Si tu ne prends pas le temps au moment où la personne est prête, ça ne se reproduit pas et tu passes à côté. Faut être hyper disponible. »

(Hôte)

Dans des parcours de vie marqués par la vulnérabilité, la disponibilité se présente comme un **accueil** de ce qui tourmente, angoisse, ne tourne pas rond, une « oreille attentive », par laquelle on peut « se sentir écouté » :

« Myriam était très empathique, elle accueillait vraiment ce qu'on avait à dire, elle n'était pas à vouloir combler, à vouloir taper dans le dos en disant c'est bon ça va aller. Elle était vraiment dans l'accueil. Ça me faisait du bien. »

(Habitante)



« Les hôtes c'est très important car cela permet d'éclairer les choses qu'on rumine dans notre tête »

(Habitant)

« Les hôtes m'ont redonné le goût de vivre. Ils sont toujours là pour nous écouter, nous épauler. »

(Habitant)

La proximité comme implication affective

La proximité s'entend enfin comme **une implication affective** des hôtes dans la relation aux résidants. L'hôte joue un rôle professionnel mais s'implique également en tant que personne dans la relation. L'implication affective, qui distingue le métier d'hôte de la posture plus classique du travailleur social à distance de l'usager et des affects, est une condition pour que se déploie une relation de confiance qui va soutenir le fait de pouvoir s'ouvrir, aller vers, placer sa confiance en d'autres professionnels. D'une certaine manière, la confiance placée chez l'hôte est transitive.

Être hôte c'est *« donner de sa personne »*, au-delà du rôle professionnel : *« venir en étant soi-même le matin », « ne pas jouer un personnage », « montrer et partager ses émotions, son humeur du jour », « partager sa vie privée »*. L'ordinaire et le quotidien conduisent aussi à vivre et partager des épreuves : l'annonce d'une maladie, le décès d'un habitant, la perte d'un proche, un confinement. Des épreuves qui effacent les barrières statutaires (professionnels / habitants) et qui tissent un lien particulier, où l'attachement réciproque a droit de cité.

En acceptant d'entrer dans cette implication personnelle dans la relation, les hôtes créent les conditions d'une **confiance** pour vivre et partager de l'intimité. Donner de soi conditionne parfois la possibilité de nouer le lien avec la personne :

« Je me demandais : "comment renouer le lien avec lui, la confiance ?" Je suis allée passer du temps avec cette personne, j'ai partagé des choses de mon expérience à moi avec elle, ça a débloqué quelque chose. »

(Hôte)

« On a eu deux décès récemment, qui ont mis à mal les barrières. J'ai pleuré devant les habitants… En même temps, ça a permis à d'autres habitants de me demander "si je meurs, tu seras triste ?". Parfois, les barrières sont importantes à poser, et parfois les frontières peuvent s'effacer. On peut s'autoriser à s'embrasser, se prendre dans les bras ».

(Hôte)



Quand la confiance s'installe, l'habitant peut partager, au détour d'un café ou d'un repas, des confidences, des bribes de vie et d'histoire familiale, des souvenirs, des envies, des nouvelles que l'hôte va saisir dans un geste d'accompagnement pour proposer un soutien individuel ou une activité collective. La confiance c'est ce qui peut permettre d'**être autorisé à entrer dans l'intimité de la personne,** et qui va nourrir à la fois une capacité d'attention singulière, un souci de l'autre et une capacité à détecter des besoins d'accompagnement. Cette confiance repose sur une entrée non normative dans l'intimité des habitants, où l'hôte questionne ses propres normes et représentations :

« On rentre dans leur intimité. Est-ce qu'on s'invite chez eux, pourquoi, à quel moment ? Est-ce que c'est utile de leur dire "ton placard est mal rangé", "il faut mettre un slip", "il faut manger à table et pas par terre"... C'est la norme pour qui, pour quoi ? C'est très subtil ! »

(Hôte)

Le partage d'une certaine intimité renvoie aussi, pour les hôtes, à un « effet-miroir ». Elle agit comme une invitation pour les habitants à imaginer des possibles, par procuration, et pourquoi pas à s'autoriser à faire des activités qu'ils n'auraient pas imaginées :

« On partage aussi des moments de notre vie avec l'idée de leur dire : "vous pouvez aussi le faire" ».

(Hôte)

En se tenant à l'endroit d'une implication affective et intime, les hôtes proposent un regard sur les personnes, qui a une fonction thérapeutique de restauration, de reconnaissance et de valorisation des personnes :

« J'ai encore besoin ! J'ai encore vachement besoin d'être rassurée sur qui je suis, j'ai besoin d'être appréciée. C'est encore présent, le travail n'est pas fini. »

(Habitante)

Enfin, cette **relation de confiance va aussi soutenir le fait de pouvoir s'ouvrir, aller vers,** placer sa confiance en d'autres professionnels.

Ce lien qui permet de se sentir utile, de partager avec les habitants des moments d'exception, est une source de reconnaissance et un moteur énergétique pour l'hôte.

Dans sa face visible, l'accompagnement individuel se donne à voir dans une implication affective et une proximité inédites dans le travail social. Cette relation est source de sens et d'engagement pour les hôtes, qui se voient reconnus et gratifiés en retour par les habitants. Ce lien d'attachement réciproque qui se tisse au long cours est une richesse qui fait le sel du métier et constitue une ressource essentielle pour dépasser les moments plus éprouvants de la relation.



À l'Atelier, Geneviève guette tous les matins l'arrivée de Bernie : « Quand elle est là, je me sens en sécurité »

LA FACE CACHÉE : *UNE RELATION QUI CONSOMME LES ÉNERGIES*

Le revers de cette implication relationnelle, ce sont les transferts, positifs et négatifs, qui s'opèrent à l'endroit des hôtes. L'hôte est une figure d'autorité que les habitants contestent, agressent, critiquent, parfois rudement. C'est aussi une figure symbolique, à l'égard de laquelle des transferts s'exercent en lien avec ce qui a été vécu dans la sphère familiale ou d'autres institutions. Lui sont adressées des demandes d'amour, d'attestation de sa place, de sa valeur, qui peuvent user par leur répétition, effrayer, déborder.

Être hôte, ce serait savoir créer le lien mais aussi savoir le décrypter pour ne pas prendre au pied de la lettre ce qui surgit dans la relation :

« Je me suis dit : "peut être qu'il a un mal-être que nous, on ne voit pas forcément". Et parfois c'est ça qui est compliqué à repérer. »

(Hôte)

C'est donc une relation qui convoque les émotions. Il y aurait à **mettre des émotions dans son travail.** Les hôtes disent à quel point il « *faut avoir la pêche* » et savoir faire usage de l'humour pour apaiser les tensions montantes, amorcer une journée ou un déjeuner en y injectant de l'énergie :

« C'est un contrepied d'atmosphères tristes et je me surprends en arrivant le matin de changer d'énergie. »

(Hôte)

Il faudrait savoir instiller de la légèreté, de la fantaisie, de l'humour pour animer la relation, insuffler de la vie, de l'impulsion dans le lien. La joie, la bonne humeur, le rire sont autant de dispositions personnelles mobilisées pour animer et réguler la relation. Le rire est aussi ce qui permet de relativiser des désaccords, des tensions naissantes, de désamorcer des conflits, de dénouer des rivalités.

Les hôtes ont aussi à **mettre au travail les émotions** qui les traversent dans la relation avec les habitants. La relation nourrit des attachements, des inquiétudes quand on toque à la porte et que la personne ne répond pas, du chagrin quand il y a un décès ou l'annonce d'une maladie, le choc de découvrir une personne décédée dans son logement ou d'apprendre un suicide, la peur de voir une personne convulser dans ses bras :

« On n'est pas amis… Mais il y a un lien qui est indescriptible, qui se chérit, qui apporte des émotions, de la haine à l'amour »

(Hôte)

La relation nourrit aussi des peurs, en lien avec des agressions verbales ou physiques vécues, des situations de risque ou de danger éprouvé. S'impliquer dans la relation, c'est **composer avec des émotions qui ébranlent et trouver des ressources pour les déposer.**

Les épreuves de la relation sont à la hauteur de leur versant positif. L'implication affective nourrit le sens du travail, l'engagement professionnel, apporte des satisfactions et gratifications importantes. Dans son versant plus sombre, elle fabrique aussi un **risque d'usure.** La répétition incessante des demandes, des plaintes, des mêmes souvenirs et histoires dans la durée, peut être *« pesante », « lassante », « énervante »* et émousser la capacité à écouter la personne :

« Un moment, il y avait un monsieur qui venait toute la journée. Il passait son temps avec moi à discuter, discuter, discuter, parler, parler, parler. Il parle beaucoup ! C'est vrai que des fois, c'est lourd ce côté-là. »

(Hôte)

« Il y a un risque d'usure, plus au niveau mental et psychologique. Quand on a passé une journée avec quelqu'un qui décompense, c'est lourd. »

(Hôte)





Le rire, une qualité qui fait ressource dans l'ordinaire de la vie en pension



REGARD DE LA FONDATION
POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles (APP) entre hôtes

Pour que les hôtes puissent correctement s'approprier leurs missions et trouver leur place au sein de la Pension de famille et dans la relation avec les habitants, un étayage est nécessaire. Le soutien entre pairs via des groupes d'analyse de pratiques (APP) est un besoin souvent évoqué et qui permet une prise de recul dans l'exercice de la fonction. Ces espaces de parole apparaissent essentiels pour les professionnels. L'analyse commune de situations permet d'interroger les pratiques et de bénéficier de regards extérieurs.

La Fondation pour le Logement des Défavorisés propose à son réseau de bénéficier d'APP entre hôtes de différentes associations. Ces temps d'une journée d'échanges sont proposés toutes les 6 semaines environ et sont animés par un intervenant extérieur.



La dilution des horizons de temps, le caractère routinier, quotidien parfois répétitif de la vie de la pension, peuvent écraser le sens du travail mais aussi fabriquer un certain **ennui.**

L'usure, c'est aussi celle d'une intensité d'investissement en tant que personne où n'existe pas le confort du repli sur le rôle, les règles pour se protéger des demandes, des projections affectives, des attaques parfois. Se tenir en permanence à l'endroit d'une implication entière dans la relation semble terriblement **énergivore :**

« Pas question de jouer un rôle, eux ils se livrent à nous. Faut être entier dans la relation de confiance. Et c'est vraiment différent des métiers classiques du travail social, où tu as un rendez-vous, une heure… C'est hyper riche comme métier, mais c'est fatigant aussi. »

(Hôte)

Les épreuves de l'implication révèlent l'**énergie vitale que les hôtes injectent dans leur métier** et qu'ils veillent à entretenir, à ne pas épuiser et à régénérer. Ils ont besoin pour cela d'étayages qui relèvent de la vie professionnelle (réunions avec leurs pairs, analyses des pratiques…) comme d'un équilibre puisé dans leur vie privée. La question des **astreintes** du soir et du week-end se présente alors comme un obstacle au fait de pouvoir déconnecter réellement, couper, se ressourcer. Certaines associations l'ont bien compris et confient les astreintes aux cadres de l'association. Cet épuisement des énergies reste une question insuffisamment prise en charge par les associations, qui peuvent être invitées à réfléchir aux dispositifs permettant de protéger les hôtes de la lassitude voire du burn-out. Certaines structures ayant plusieurs pensions proposent, par exemple, des dispositifs où les hôtes sont invités à exercer une journée tous les 15 jours dans une autre pension, qui est l'occasion de changer de contexte et, en étant juste de passage sur la pension, d'exercer du côté de la convivialité et des « bons moments » à partager avec les habitants.

« Il y a aussi de la tristesse, de l'énervement, parfois de la colère… Il ne faut pas se faire manger par leur destruction. On est des éponges émotionnelles. Faut être costaud, ça peut manger le cerveau »

(Hôte)

PRATIQUE INSPIRANTE

Travailler sur des projets pour rompre avec le quotidien, impulser de la vie et prémunir les hôtes contre les effets de routine et d'usure

Témoignage de Bernie Marie, hôte de Pension de famille à l'association Gestare

« Dans les Pensions de famille de Gestare à Montpellier, on porte régulièrement de nouveaux projets : culture, vacances, loisirs. Ainsi, nous avons présenté une exposition issue d'un travail au long cours réalisé entre 4 Pensions de famille d'Alès et Montpellier avec l'artiste Rébecca Konforti. L'exposition « Capsule, la Jarre D'Anesidora », a été présentée au festival C'est pas du Luxe ! ainsi qu'au Centre régional d'art contemporain de Sète.

Ce projet, porté sur une durée de 2 ans, a permis de travailler avec les résidants sur la régularité des ateliers, avec un rythme de rencontre tous les mois, dans différents lieux. Cela a aussi permis de créer du lien entre participants et avec les artistes très présents et attentifs ; mais aussi de se rendre compte et donner à voir les talents et capacités des personnes que nous accompagnons.

Pour l'équipe, cela apporte beaucoup dans la relation avec les habitants. En tant qu'hôte, nous nous exposons professionnellement, mais aussi personnellement car notre enthousiasme, nos envies et notre participation à être et faire avec eux sont d'une grande importance et d'une grande richesse.

Ce travail permet des échanges plus forts entre résidants et aussi avec l'équipe. Ils nous voient différemment, nous sentent plus proches d'eux. Nous vivons la même aventure, et construisons ensemble le projet. Leur regard change sur notre travail, ils se confient plus facilement, savent se rendre plus disponibles sur le quotidien de la Pension de famille. Mais il faut aussi être vigilant aux retombées. Après une certaine notoriété, le retour au quotidien peut rendre triste et morose.

En tant qu'hôtes, nous devons faire attention de garder toujours la même place, savoir proposer de nouveaux projets, toujours être dans l'action. »

L'ENJEU : CONSTRUIRE UNE JUSTE PROXIMITÉ

Les risques de la relation

Être hôte, ce serait développer une capacité à s'impliquer personnellement dans la relation tout en préservant une distance nécessaire pour **éviter un certain nombre de risques balisés.**

Le premier de ces risques est celui de la **confusion** où, par identification affective aux habitants, l'hôte perdrait la capacité à être gardien de certaines règles et limites. La juste distance protégerait aussi d'une identification à la souffrance de l'habitant qui laisse l'hôte impuissant, désemparé, envahi par le désespoir de l'autre :

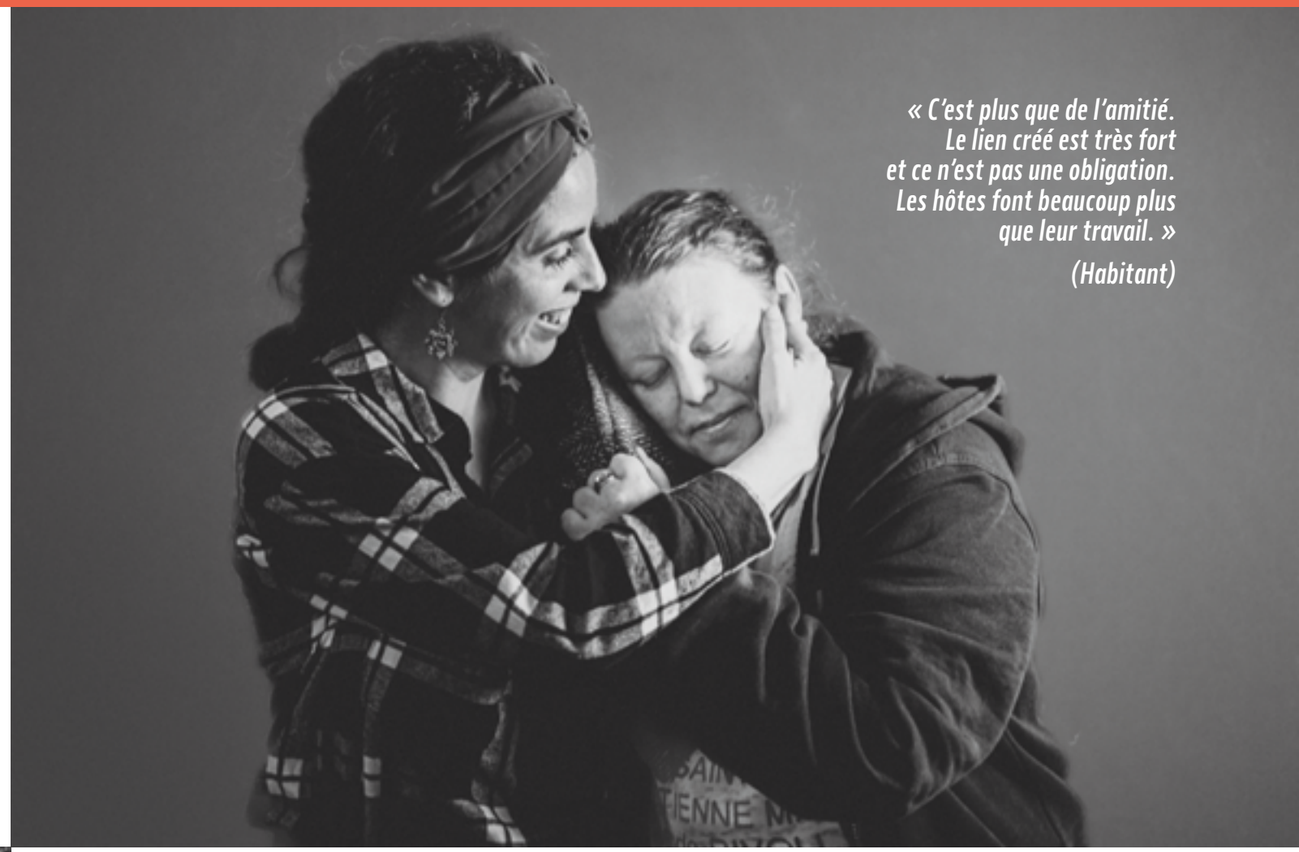
« C'est dur quand même de voir quelqu'un qui est pas bien du tout et qu'est-ce qu'on peut faire ? Hier, elle me disait qu'elle servait à rien, qu'elle devrait être euthanasiée. C'est compliqué de ne pas trop rentrer dans le truc où ça va nous toucher, mais en même temps de ne pas être trop éloignée. »

(Hôte)

Un second risque serait celui de « se faire avoir », d'être trop investi, piégé dans une relation qui deviendrait « tyrannique », dont l'hôte ne saurait plus se dégager et qui dériverait vers une logique d'assistance. Certains sont des **« grandes gueules »** et **monopolisent l'attention** des hôtes, alors que d'autres se font « oublier » et méritent aussi d'être accompagnés.

Ce serait aussi courir le risque d'en venir à *« faire à la place de »,* pour ne pas s'exposer aux critiques, aux reproches ou à l'agressivité ou pour faire avancer les dossiers.





REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

L'accueil des nouveaux habitants

L'accueil est un moment déterminant pour la relation entre les habitants et les hôtes et de manière générale, pour le collectif de la Pension de famille. Il nous semble important d'investir ce temps et de se référer à un processus d'intégration élaboré au préalable.

En amont, les futurs habitants doivent avoir la possibilité de visiter les lieux, rencontrer les équipes et échanger autour des spécificités de la Pension de famille, notamment du règlement intérieur qui régit le lieu. Certaines Pensions de famille proposent des temps d'immersion sur plusieurs jours ou à différents moments de la semaine, par exemple lors des moments collectifs de repas ou d'animation.

Le troisième risque repéré est celui de **créer une relation de dépendance** voire d'emprise avec les habitants. L'implication affective pourrait contrarier la visée d'autonomisation, si les habitants ne supportaient plus l'absence de l'hôte ou son départ. Les hôtes auraient à veiller sans cesse à ne pas devenir indispensables, à cultiver l'autonomie des personnes dans les actes de la vie quotidienne :

« On essaie vraiment de retourner vers le droit commun. "Vous avez une assistante sociale, je peux vous aider à prendre rendez-vous." Ou bien de dire "il existe les transports solidaires". Pour essayer de garder une autonomie, sinon tu l'invites à dépendre de toi et des autres. »

(Hôte)

Un mantra du métier, c'est « Faire avec »







« Dans le faire avec, on travaille plein de choses. On leur montre comment faire sans nous. »

(Hôte)





Des appuis pour équiper la proximité

Les immersions dans différentes pensions ont révélé des appuis pluriels pour construire de la distanciation.

Le premier appui relève d'un **cadrage associatif** de la relation. L'autonomie des hôtes et leur implication y sont volontairement restreintes, au nom de leur protection. Les chefs de service assument d'intervenir dans la relation hôtes / résidants pour la cadrer et éviter les risques de confusion ou de dépendance :

« Certains professionnels vont mélanger la vie privée et la vie professionnelle, ce qui fait qu'à certains moments, ils se font prendre. Il y a toujours ce risque de ne pas pouvoir se dépatouiller d'une relation. Donc là, il faut qu'on soit attentifs à ça : les règles, le cadre institutionnel, la présence de la direction au sens très large, le tiers fait par l'équipe servent à cela. »

(Directrice)

L'équipement en termes de **réflexivité professionnelle** constitue un second point d'appui à la distanciation. La construction d'une juste proximité résulte d'un retour réflexif sur les situations où la relation a pu être éprouvante. La distanciation devient, au fil de l'expérience, une **compétence incorporée** dans une posture professionnelle où la vigilance fait repère pour soi.

Apprendre à mettre des limites, à ne pas se laisser envahir par les situations, à ne pas tomber dans les excès de l'emprise, de la dépendance ou de la confusion serait l'objet d'un apprentissage à opérer pour soi et pas seulement le produit d'un cadrage relationnel opéré de l'extérieur par l'institution.

« Ce n'est pas évident de ne pas franchir des limites dans la relation avec l'habitant. On doit garder notre professionnalisme, mais c'est un travail avec l'humain. C'est un travail en présentiel dans leur stricte intimité et c'est inévitable qu'on soit proches. Mais il y a quand même des collègues qui arrivent à ne pas s'attacher. Je trouve bien leur façon de travailler. Des fois je me dis "tu ne sais pas faire". J'aimerais peut-être être plus détachée. »

(Hôte)

Cette réflexivité se construit grâce à différents supports où l'hôte peut déposer ses difficultés et questionnements. Les réunions d'équipe, les échanges au sein du binôme, en **analyse des pratiques** ou avec un chef de service sont des moments précieux et recherchés pour se réassurer et éventuellement se repositionner dans la relation :

« En discutant avec la coordinatrice, quand je rapportais des choses qui pouvaient se passer, elle me disait : "Là tu vois, tu peux faire ça." Ou alors quand je fais des transmissions écrites, après on peut en reparler. […] J'ai pas encore l'expérience pour me rendre compte qu'une petite chose comme ça, en fait, ça peut déclencher… Je suis pas psy et c'est pas facile de trouver les bons mots. »

(Hôte)

Ces deux types d'équipements — liés à la posture professionnelle et à l'institution qui fait tiers dans la relation aux résidants — se combinent de manière ajustée selon le contexte propre à chaque pension, afin de soutenir cet équilibre entre implication et distance.

LES ÉPREUVES : L'ÉVOLUTION DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS ET LA MISE À L'ÉPREUVE DU PROJET PENSION DE FAMILLE

Une double évolution dans les profils des habitants vient **mettre à l'épreuve** les pratiques professionnelles des hôtes.

Leur vieillissement, pas toujours anticipé à l'ouverture de la pension, constitue une première source de questionnements. Les hôtes ont à composer avec un public en perte d'autonomie, pour lequel la configuration des bâtiments et **la fragilité des écosystèmes locaux** ne facilitent pas les étayages nécessaires au maintien à domicile et à l'accompagnement en fin de vie (présence quotidienne, soins de nursing). L'hôte se voit investi d'une fonction d'aidant de proximité qui peut interroger sur **les contours et limites de sa fonction.**

Le vieillissement redéfinit par ailleurs la finalité même de l'accompagnement, où la visée d'autonomisation cède la place à la perspective de la fin de vie. La maladie et la vieillesse convoquent **la perspective de la mort** dans la relation entre hôte et résidant. Certains se disent insuffisamment équipés sur la manière d'aborder la question de la mort, d'accompagner la fin de vie, d'organiser et de prendre en charge l'après. En dépit de l'étayage des partenaires (aides à domicile, infirmiers, équipes mobiles en soins palliatifs), les hôtes peuvent se sentir dépassés par ces moments imprévisibles, pour lesquels ils ne sont ni formés, ni préparés :

> *« On n'accompagne pas une personne en fin de vie comme on accompagne quelqu'un qui est en pleine forme et en pleine santé. Et savoir quoi répondre quand une personne nous dit "Je vais mourir ?" Être formés par rapport à ça c'est important. »*
>
> (Hôte)

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Adapter les lieux et les projets au vieillissement et à la perte d'autonomie

Les questions du vieillissement et de la fin de vie des personnes en situation de précarité sont de plus en plus prégnantes dans l'ensemble des structures du secteur social. Du fait de leur parcours de vie, certains habitants connaissent un vieillissement prématuré qui se traduit notamment par une perte d'autonomie accélérée et une espérance de vie plus courte. Ces enjeux sont à prendre en compte dans l'aménagement des Pensions de famille. L'expérience nous montre l'importance d'intégrer des ascenseurs et de travailler l'accessibilité et l'ergonomie de l'ensemble des espaces.

Des partenariats avec le secteur de la dépendance sont à imaginer afin d'apporter les meilleures réponses aux personnes en perte d'autonomie et d'étayer les hôtes face à ces situations.

Les hôtes disent également affronter **une accentuation des difficultés** liées à des troubles psychiatriques (violences, agressivité, décompensations) et addictions perçus comme croissants, au-delà de ceux produits par l'expérience de l'isolement et de la vie à la rue. La proximité relationnelle et affective au fondement de l'accompagnement serait mise à l'épreuve par des sentiments de peur et d'insécurité.

Surtout, des hôtes peuvent se sentir démunis et peu équipés pour réagir de manière ajustée dans des épisodes critiques. Les qualités requises d'écoute, de disponibilité, de bienveillance, sont débordées et insuffisantes dans le cas de ces pathologies lourdes :

> *« Un jour, une résidante a décompensé et on est démuni car on ne peut pas administrer de médicament et là, elle était agressive… Comment on fait ? J'ai dit : "Calmez-vous… Écoutez ma voix"… Non franchement, c'est la limite… En attendant les pompiers, il faut pouvoir la contenir… »*
>
> (Hôte)

ZOOM SUR : **La Plateforme Vieillissement et Précarité (ViP) du Groupement des Possibles :**

La Plateforme Vieillissement et Précarité (ViP) est portée par l'association iséroise Le Relais Ozanam, membre du Groupement des Possibles, qui œuvre depuis plusieurs années - avec et pour les personnes en situation de précarité - sur les questions sensibles du vieillissement, de la fin de vie, de la mort et du deuil.

Née en 2015 d'une réflexion sur le vieillissement des habitants en Pension de famille – souvent confrontés à une perte d'autonomie dans des structures non pensées pour cela – la Plateforme a été développée avec le soutien de la Fondation pour le Logement des Défavorisés.

Deux enquêtes menées dans la Pension de famille « Le Pari(s) », à Voiron, ont révélé un double constat : le souhait des résidants de vieillir et de finir leurs jours dans leur logement, et la difficulté des professionnels à accompagner cette réalité.

Un travail de recherche-action participative a ensuite abouti des préconisations, parmi lesquelles :

— adapter le cadre bâti, institutionnel et les activités aux réalités du vieillissement ;

— redéfinir le vieillissement à partir des situations vécues, et non de l'âge ;

— anticiper les décès dans les structures (droits, soutien psychologique, directives anticipées, délais avant réattribution des logements, etc.) ;

— former les professionnels et créer des espaces d'échange ;

— impliquer les directions et travailler à un réseau partenarial décloisonné.

Aujourd'hui, la Plateforme agit au-delà des Pensions de famille, en développant des ressources accessibles, des actions de sensibilisation et des démarches de co-construction de l'accompagnement.

Toutes les ressources sont disponibles sur : plateforme-vip.org

Une certaine colère s'exprime face à la défaillance des partenaires médicaux, Centres Médico-Psychologiques (CMP) et hôpitaux psychiatriques notamment, soupçonnés de se décharger sur les hôtes de prises en charge qui relèvent de leur responsabilité :

> *« On a un monsieur qui n'a plus le droit d'aller à l'hôpital psychiatrique parce qu'il a été violent avec les infirmières, mais moi ça ne pose problème à personne que je sois seule avec lui ! Les pensions pallient les difficultés de la psychiatrie. »*
>
> (Hôte)

Dans le fond, cette double évolution des profils questionne l'utopie fondatrice de la Pension de famille, qui est pensée pour *« ceux qui peuvent entrer en relation avec d'autres »*. L'accueil de personnes qui peuvent être *« éteintes »* du fait de leur maladie ou de leur âge, fait peser sur les hôtes le fait de **soutenir du désir pour eux.** Cette apathie viendrait à l'encontre de la pension comme lieu d'activation, de projets proposés par les hôtes et dans lesquels ils pourraient enrôler les personnes.

De la même manière, le climat d'insécurité et de peur qui peut se propager au sein de certaines pensions, en lien avec la présence de personnes peu « stabilisées » à leur sortie d'hôpital psychiatrique, met en difficulté les hôtes dans la création d'un climat sécurisé et bienveillant qui est au cœur de leur métier.

LES POINTS DE DÉBAT : QUELLES LIMITES À LA PRISE EN CHARGE ?

Sur cette question de l'implication dans la relation aux résidants, des **points de débat** traversent les hôtes.

Le premier concerne **les limites à la proximité** dans la relation aux résidants. Pour certains hôtes, dans une interprétation quasi sacrificielle du rôle, il n'y a pas de limite à cette implication : *« on peut aller très loin »*. Pour d'autres, il importe qu'il y ait des limites et que chaque hôte soit au clair ce qui est acceptable ou pas pour lui-même : *« C'est important aussi de respecter ses propres limites »*.

Un second point de débat concerne la fin de vie. Pour certains, la Pension de famille en tant que logement des personnes doit permettre de *« mourir chez soi »* comme tout un chacun. Pour d'autres, une orientation est nécessaire vers des structures plus compétentes et adaptées à la perte d'autonomie, car le cadre de la pension ne serait pas ajusté aux besoins des personnes en fin de vie.

La question du moment opportun pour orienter vers un autre dispositif est sensible. Il faudrait à la fois *« orienter sans trop tarder »* mais pas trop tôt pour ne pas faire violence aux personnes. Les infirmiers qui interviennent auprès des personnes constituent des ressources précieuses pour aider à évaluer la situation et prendre des décisions :

> *« Le passage des infirmiers nous aide aussi beaucoup sur ces situations puisque du coup ils vont nous dire "là, stop". On s'appelle avec les infirmiers, on s'accorde. C'est des décisions collectives mais qui sont effectivement mises en œuvre par les hôtes. »*
>
> (Chef de service)

De fait c'est souvent le cas par cas qui s'invite comme solution.

UNE FIGURE DE L'HÔTE : LE MOUTON À 5 PATTES



La figure du mouton à 5 pattes est ajustée pour décrire les qualités requises pour prendre sa place dans la relation d'accompagnement, entre implication affective et distanciation nécessaire pour soi et pour la personne. Si des qualifications sont nécessaires et recherchées dans le recrutement, ce sont aussi des dispositions plus personnelles (l'humour) et des qualités forgées dans des parcours de vie singuliers qui s'activent et sont utiles dans la relation d'accompagnement.

La posture d'hôte se forge au long cours, à la croisée d'un équipement par l'association (fiche de poste, formations, soutien managérial) et d'une expérience revisitée en analyse des pratiques pour la transformer en compétence.

PARTIE 2

LES ÉCOSYSTÈMES QUI SOUTIENNENT LE MÉTIER

Le métier d'hôte se construit dans un environnement qui peut soutenir ou contraindre l'activité au quotidien. Cet écosystème part de l'environnement le plus immédiat, qui est celui du binôme comme figure singulière du métier, à l'environnement plus institutionnel composé du réseau de partenaires et des appuis managériaux dans l'association.

L'accompagnement de proximité qu'assure l'hôte le relie à d'autres acteurs pour y puiser de la ressource pour agir. Lorsque cet écosystème est défaillant, il produit par effet de glissement une interprétation extensive du métier, où l'hôte serait mobilisé sur tous les fronts et qui est une source d'épuisement et d'impuissance. Porter une responsabilité non bornée de l'accompagnement des habitants est un des risques constatés dans l'exercice du métier.

Un enjeu fort de soutien et de reconnaissance du métier d'hôte consiste précisément à définir les limites de son action et lui conférer l'autonomie nécessaire sur son périmètre, pour mobiliser les soutiens nécessaires dans la traversée des péripéties et épreuves du métier.

EXERCER EN BINÔME 98

Le binôme, clef de voûte de la pension 101

Des réalités plurielles 105

La mésentente et le manque de stabilité comme épreuves 109

Les points de débat 111

MOBILISER UN ÉCOSYSTÈME PARTENARIAL 112

Des liens partenariaux essentiels mais contingents 116

Le réseau local comme espace de coopération et de soutien 117

Un point de débat : Sélectionner ou non les candidats à la Pension de famille ? 126

ÊTRE SOUTENU ET RECONNU PAR L'ÉCOSYSTÈME ASSOCIATIF 128

Le management comme ressource 131

Une méconnaissance du réel du métier 133

Une diversité des formes instituées du métier 135

EXERCER EN BINÔME

« On doit aller ensemble dans la même direction et on est obligés d'avancer à la même vitesse… On se soutient. Il faut connaitre les forces et faiblesses de son binôme pour ne pas en abuser. »

(Hôte)

EXERCER EN BINÔME

Le binôme apparaît comme **une figure inédite et très singulière** dans le travail social. Le dispositif Pension de famille préconise « une équipe salariée chargée de l'animation de la Pension de famille composée au minimum de 2 personnes » et souligne que « cette disposition renvoie à la nécessité d'une coopération entre les hôtes pour garantir un minimum de cohérence à l'action » (*La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille,* Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014). Le binôme apparait ainsi comme une figure établie d'exercice du métier, insistant sur la qualité du lien entre les hôtes comme condition pour remplir leur mission. Mais rien n'est précisé sur les conditions favorables à la construction de ce lien coopératif. Le binôme se manifeste par une **co-présence/co-intervention auprès des habitants. La coopération est présentée comme essentielle** et fondée sur une complémentarité de styles, la connaissance des forces et faiblesses de chaque hôte, **l'importance *« d'aller dans le même sens »* pour créer une *« harmonie convenable ».***

LE BINÔME, CLEF DE VOÛTE DE LA PENSION

Le binôme constitue **la clef de voûte** de la Pension de famille. L'image des hôtes est celle de personnes *« référentes du lieu »,* qui *« orientent la vie du lieu ».* **De la qualité de leur coopération** dépendrait la qualité d'accompagnement individuel et collectif des résidants, le climat serein et sécurisé de la Pension de famille.

Le fait d'être deux est vu comme indispensable pour exercer le métier. Du « commun » se construit entre hôtes. Il est à la source de leur capacité à agir, à assurer une continuité de service malgré les absences et congés, à réactiver une dynamique d'animation et de projets au service des habitants de la Pension de famille. La **bonne entente et la construction d'une relation de confiance** au sein du binôme s'avèrent déterminantes pour que le potentiel de cette figure professionnelle puisse se déployer pleinement.





« Elles (les hôtes) forment un bon duo. Il y a une bonne ambiance, on ne sent pas de tensions entre elles et du coup c'est agréable. Ça induit aussi l'ambiance générale. On sent qu'elles sont complices. »

(habitant)

Travailler en binôme c'est d'abord une opportunité de **passer le relais et partager la charge mentale :**

« On peut s'appuyer l'une sur l'autre, l'une peut prendre le relais si l'autre a besoin de prendre du recul. C'est important d'avoir une telle entente avec ses collègues… ».
(Hôte)

« Travailler à deux, ça permet aussi de réfléchir à l'action qu'on fait. »
(Hôte)

Le binôme est l'espace où l'on *« se soutient »* en étant au clair sur la direction commune à suivre, pour *« être forts dans nos spécificités »*. Les hôtes sont en interdépendance dans l'accompagnement et accompagnent ensemble, parfois à tour de rôle, les mêmes personnes et les mêmes situations.

« J'ai choisi cette photo car elle illustre la force d'un binôme. On a une personne qui va diriger à l'avant et l'autre à l'arrière qui va être là pour pousser, il y a une certaine complémentarité. En même temps, j'aime bien penser qu'on peut échanger de place. Selon les situations, on se complète, si l'un n'est pas là l'autre est capable de prendre le relais. »
(Hôte)



« L'idée c'est de faire ensemble, pas de faire séparément. Les habitants savent que ce qui est dit à l'une sera transmis à l'autre. Pour qu'il n'y ait pas de relations privilégiées, et si l'une n'est pas là, l'autre peut prendre le relais sur la situation. »
(Hôte)

Mais c'est **une figure à inventer entièrement,** car rien n'est dit dans les formations ou dans les associations sur la manière d'occuper cette fonction à 2, de faire vivre ensemble le projet et le lieu :

« Le binôme se construit au fil des jours et des semaines, on apprend au fil du temps. »
(Hôte)

De fait, la constitution du binôme véhicule un premier enjeu : celui de construire une vision commune de l'accompagnement, des projets à développer. Il s'agit de s'accorder sur la manière d'envisager l'accompagnement de proximité avec les résidants, de construire une alliance à partir des spécificités de chacun, pour démultiplier les capacités d'action en situation et se soutenir.



« Le binôme, c'est une notion très importante dans le travail en Pension de famille. Parce que ce n'est pas commun dans le travail social. On n'apprend pas à travailler à deux. Donc c'est important de connaître l'autre et de comprendre ses limites. »

Au fil de l'eau, la capacité à échanger au sein du binôme permet d'actualiser la répartition de tâches, d'identifier les éléments de continuité à assurer et de changements à opérer. Ces échanges permettent aussi de partager des informations recueillies dans l'écoute des habitants, d'aborder des différences de perception et de manières de faire ou de traiter d'éventuels désaccords. **La stabilité et la durée du binôme sont soulignées comme un ingrédient essentiel d'étayage d'une complicité qui soutient la fluidité des échanges :**

« Dans le binôme professionnel, il faut du temps, de la stabilité. »
(Hôte)

« On n'est pas toujours d'accord et c'est tant mieux ! On en discute et quand on prend une décision, on suit notre cap. On peut ne pas être d'accord car on n'a pas les mêmes sensibilités et on arrive à en discuter. »
(Hôte)

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Privilégier le travail en binôme

Les missions en Pension de famille nécessitent une présence régulière et soutenue auprès des habitants, parfois en horaires décalés (soir, week-end) ou lors de séjours. Mettre en place un travail en binôme permet de mieux couvrir l'amplitude horaire, d'assurer une continuité dans l'accompagnement et de prévenir l'épuisement des équipes.

Depuis 2022, le forfait de 19,50 € par jour et par place, alloué par l'État, permet en principe d'atteindre un équilibre budgétaire avec 2 équivalents temps plein (ETP) d'hôtes à compter de 20 places environ. Cette subvention de fonctionnement est destinée en priorité à financer les postes humains, cœur du projet social, et non à compenser les coûts liés à l'investissement immobilier — comme le rappelle la circulaire de 2002.

Chaque hôte a pu répondre à l'invitation de choisir une photo qui représente le binôme qu'il forme.









DES RÉALITÉS PLURIELLES

Des figures variées de binôme

Le binôme ne renvoie pas à une figure unique mais se déploie dans un éventail de formes qui s'inventent en situation.

Historiquement, les Pensions de famille se sont construites sur la figure du **« couple parental »** composé par une femme et un homme, assumant une fonction de projection et de transfert pour les résidants. Cette dualité fait **figure d'identification** pour les habitants et complémentarité dans le couple pour s'ajuster aux besoins affectifs :

> *« Le rôle de papa/maman a beaucoup d'importance car ils n'ont pas les même rapports avec les résidants ; certains préfèrent se confier à l'une ou à l'autre. Il faut que le binôme soit solide. »*
> (Référent technique)

Puis se sont développées d'autres figures. Celle du **tandem professionnel** par exemple, qui repose sur une forte complicité dans le **duo** et un travail réflexif pour trouver une manière d'incarner pleinement la fonction à 2. La différenciation des statuts d'emploi et des rémunérations (mission hôte/mission animation), peut être source de friction ou de gêne au sein du tandem, tant les contributions respectives sont décisives pour les habitants.



La figure du **binôme tournant** se déploie dans des associations abritant plusieurs pensions, où les hôtes tournent sur les différentes structures. La mobilité peut être structurelle (changer de pension tous les mois, être à mi-temps sur 2 pensions) ou plus ponctuelle. Cette mobilité est perçue comme une opportunité de ressourcement pour les hôtes et les habitants, une protection face au risque d'usure lié à *« l'hyperstabilité des résidants et des hôtes »* :

> *« Je pense que c'est bien de tourner. Nous, ça nous permet de travailler avec différents habitants. Eux, je pense que ça leur fait du bien. Ils sont contents de dire "Ça fait longtemps qu'on ne s'est pas vus. Qu'est ce qui s'est passé depuis un mois ?" Ça permet de discuter, de retrouver de l'énergie dans la relation. »*
> (Hôte)

Cette mobilité produit une implication relationnelle moins intense avec les habitants, ce qui peut être valorisé par certains hôtes et regretté par d'autres :

> *« Quand on est sur une même pension, ils nous connaissent et on les connaît ; on ne va pas créer du lien en tournant comme on tourne. »*
> (Hôte)

Dans le binôme tournant de manière structurelle, la question de la transmission des informations entre hôtes est déterminante pour assurer la continuité des accompagnements et projets. Elle peut représenter un coût de coordination élevé, en termes de rédaction quotidienne des transmissions ou de réajustement à chaque changement. Un changement trop fréquent de structure peut créer de la désorganisation car **on ne sait plus bien qui fait quoi,** à qui reviennent les responsabilités. Ce flou peut activer les malentendus et tensions au sein de l'équipe. Le fait de tourner en permanence ne favorise pas non plus le fait de s'accorder sur une vision partagée, une ligne directrice ; la coopération laisse place à une relation où chacun et chacune peut se spécialiser sur certaines tâches.

Une équipe élargie

Les fonctions exercées par le binôme dépassent très souvent son périmètre pour inclure une constellation **d'autres interventions régulières au sein de de la Pension de famille : référence technique pour l'entretien du bâti, des logements et des extérieurs ; gestion locative ; animation régulière d'ateliers (cuisine, culture…) ; bénévoles…** L'enjeu de la bonne entente et de la qualité des relations est étendu à ce périmètre élargi. En effet, ces intervenants qui gravitent autour des hôtes contribuent à leur manière à l'accompagnement individuel et collectif des habitants. S'accorder sur une visée et une posture partagées, reconnaître et valoriser leur contribution au métier, participent au bon fonctionnement de l'équipe et de la pension. **Les soutiens en formation, analyse des pratiques, partage des transmissions pourraient constituer des étayages pour l'ensemble de l'équipe.**



Faire équipe aux Grenadières

Jean-Pierre intervient comme référent technique sur l'entretien des espaces verts. Il investit avec ingéniosité l'activité, pour insuffler de la nouveauté, susciter de la participation et mettre en valeur les capacités de chaque personne :

« L'idée, c'est d'attiser la curiosité par des choses qu'ils ne connaissent pas. L'an dernier on a fait des cacahuètes et on a proposé aux 45 salariés d'acheter nos cacahuètes pour financer une sortie. On a fait des boutures de rosiers, hybridé des lys… C'est les amener à sortir de leur logement, à faire des choses qu'ils ne se croient pas capables de faire et qui les valorisent. »

Il partage ainsi avec le binôme d'hôtes une certaine conception de l'accompagnement des habitants et prolonge leur intervention avec le support du jardinage.

Le référent technique, une figure complémentaire et essentielle, à la pension de Woippy

Photo (ci-contre, page de droite) prise à l'occasion des 20 ans de la maison des Quatre Saisons. Au centre de la photo, Franck est le **référent technique** de la pension. Il a une formation de moniteur d'atelier. Il partage son temps entre la pension et la Boutique Solidarité :

« Le rôle de Franck, c'est de faire le lien entre nous et les résidants et c'est aussi de mobiliser les habitants en "faisant avec". Par exemple, si un résidant à besoin de jeter des choses, Franck va lui proposer d'aller ensemble à la déchetterie. C'est aussi pour certains habitants l'occasion de se confier à une figure masculine. »

(Hôte)



Une équipe élargie à la pension du Figuier

Jean-Paul est salarié de l'association, il intervient comme référent technique pour la maintenance et l'entretien du bâtiment et des logements. Il s'occupe aussi de gérer le stockage des meubles qui serviront à équiper le logement d'une nouvelle personne qui arrive ou le nouveau logement d'un habitant ou d'une habitante qui quitte la pension. Il anime aussi **« La Table solidaire »** 2 fois par mois. Il a créé le Noël et le Printemps Solidaires.

Martine est salariée, elle intervient dans la pension 2 fois par semaine. Elle anime un atelier cuisine visant à sensibiliser les habitants à l'équilibre alimentaire. Chaque personne qui participe est chargé d'amener un ingrédient nécessaire à la préparation d'un menu élaboré ensemble à l'avance :





« L'objectif était de motiver les résidants pour se faire à manger tout seuls. Parce que certains ne mangeaient pas tous les jours. Il fallait faire des choses qu'ils pouvaient refaire. »

Elle s'occupe aussi de l'accompagnement au logement qui repose sur la relation de confiance tissée avec les habitants.

« Par exemple quelqu'un a une baisse de moral, des problèmes de santé, une difficulté à entretenir son logement. Je propose de passer un coup de balai pour lui remonter le moral. Et après je propose qu'on s'attaque au frigo ensemble… Il faut y aller avec beaucoup de précautions car on pénètre dans leur intimité. Il faut gagner la confiance et ce n'est pas évident. »

L'exercice solitaire du métier comme limite

Une des limites pour les hôtes est **d'éprouver la solitude** dans l'exercice de leur fonction, soit temporairement (le temps des congés, de formations, d'arrêt maladie…) ou en cas de vacance de poste ou de poste à mi-temps. Cela configure de longues plages de temps où **le métier s'exerce en solitaire dans la pension.** Or, exercer seul est vécu comme très éprouvant en termes de charge de travail, car il faut être à la fois sur les demandes individuelles et les activités collectives, notamment les repas à organiser. C'est aussi une **charge mentale** dans l'impossibilité de passer le relais, de se sentir épaulé.

C'est la face cachée du binôme, révélant par ses creux un sentiment de « manque » pour exercer le métier.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Travailler en équipe, avec l'appui des responsables

Le soutien de l'association auprès des hôtes passe notamment par un travail en équipe avec l'appui des responsables. Afin d'éviter l'isolement, différents temps de travail d'équipe peuvent être mis en place de façon récurrente : réunions d'équipe, temps d'échanges réguliers avec les responsables, temps de coordination avec d'autres services, etc. Ce cadre de travail collectif permet de mieux gérer et anticiper les situations complexes.



L'expérience de la solitude comme hôte fait surgir un manque, celui du binôme, dont les hôtes aspirent à ce qu'il soit la figure ordinaire effective, au-delà du fait qu'elle est perçue comme souhaitable et qu'elle est souhaitée.

LA MÉSENTENTE ET LE MANQUE DE STABILITÉ COMME ÉPREUVES

Préserver l'équilibre de la relation

L'équilibre des charges de travail et des places au sein du binôme reste un défi. **Le risque est réel que l'un ou l'une prenne le pas sur l'autre** (dans la relation aux résidants, dans la reconnaissance de son rôle dans l'association ou dans les liens avec les partenaires) et qu'un **déséquilibre** s'installe dans la reconnaissance de chaque membre du binôme. Tout le défi réside dans la construction d'une horizontalité soucieuse du respect des différences.



Pouvoir **traiter les désaccords** est un enjeu et une épreuve lorsque cette confrontation s'avère difficile. Des conceptions différentes du métier qui ne peuvent pas se parler, des tensions sous-jacentes qui persistent, font le lit de mésententes qui s'installent et dégradent la relation et la capacité à agir ensemble dans la relation aux habitants :

« On n'arrivait plus à trouver de terrain d'entente et les résidants se mettaient dans la brèche »
(Hôte)

La difficulté de coopérer au sein des binômes est d'autant plus critique quand le binôme est stable. À l'inverse, dans le cas de binômes tournants, les différences de style et les tensions sous-jacentes se diluent dans la fin de la période d'exercice en binôme, même s'ils offrent aux résidants un espace privilégié pour renforcer les agacements entre hôtes par l'établissement de comparaisons. De la mésentente subie au long cours à la cœxistence forcée mais temporaire, l'expérience d'une absence d'affinités ou de désaccord sur la conception et la pratique du métier représente un épreuve redoutée par les hôtes.

« C'est hyper important qu'il y ait un équilibre des charges pour que les deux soient le mieux possible dans la fonction. C'est un défi pour ne pas arriver à cette dérive où l'un des deux s'épuise ».
(Hôte)

Le changement de binôme et le manque de tuilage

Le binôme reste un **pari,** un *« vrai défi »*, dans la mesure où sa fabrication relève d'un **impensé institutionnel.**

Lorsqu'un des membres du binôme part, le recrutement s'effectue la plupart du temps sans consultation du binôme en place. Le recrutement reste, dans la majorité des cas, une prérogative de l'association représentée par sa direction ou chef de service. De plus, une fois son recrutement effectué, l'hôte prend place dans une histoire déjà constituée. L'ancien hôte fait figure de repère avec lequel il va falloir composer et l'héritage du binôme fait **« pli ».** La recomposition du binôme rejoue ce qui tacitement s'était construit au fil de l'eau, ce qui suppose que chaque hôte puisse effectuer un travail de réajustement. Celui ou celle qui arrive doit composer avec les traces de l'hôte qui a précédé et faire reconnaître son style ; celui ou celle qui reste doit s'ajuster à une autre personnalité pour construire un nouveau tandem. C'est l'occasion de renouveler les termes du pacte de coopération. L'enjeu de la recomposition du binôme, c'est de faire le **deuil d'une relation** pour pouvoir faire place à une nouvelle personne, inscrite dans une histoire dont elle hérite mais qui doit pouvoir aussi en écrire une nouvelle page. C'est aussi **d'être accepté par les résidants,** qui ont aussi faire le deuil d'une relation et à accepter un nouveau professionnel.

Au final, ces épreuves vécues dans le binôme mettent l'accent sur l'impensé de ce qui fabrique une bonne entente, en termes de conditions facilitantes, et sur les modes de remplacement des hôtes dans le binôme.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

L'intégration d'un nouvel hôte

Le binôme est plébiscité par les hôtes qui y voient un rempart contre un exercice trop pesant du métier au travers d'une forme de réassurance, de soutien, de relais, de réciprocité contribuant à rendre soutenable l'exercice du métier au long cours. Il fait en revanche peu l'objet d'une attention institutionnelle et managériale pour favoriser le terreau susceptible de le rendre efficient et solide.

L'intégration d'un nouvel hôte dans le binôme et dans la pension ne va pas de soi et mérite un soutien institutionnel. Le management pourra notamment être attentif à :

- → associer l'hôte au recrutement de son futur binôme et à valoriser les liens antérieurs qui peuvent favoriser le tissage de liens de coopération ;
- → préparer les résidants au départ et à l'arrivée d'un hôte ;
- → organiser si possible un tuilage entre ancien et nouvel hôte ;
- → mettre en place une fiche de poste adaptée à la pension et au profil du/de la nouvelle hôte ; les hôtes peuvent avoir des missions différentes mais clairement définies ;
- → proposer rapidement au nouvel hôte un parcours de formation et d'intégrer des temps d'analyse des pratiques professionnelles.

LES POINTS DE DÉBAT

Les variations des figures de binôme ne permettent pas de promouvoir un modèle en soi, mais permettent d'identifier une question à instruire au sein de chaque pension pour trouver **le juste équilibre entre une stabilité qui fait repère et des renouvellements qui insufflent de la dynamique pour les hôtes et les habitants.**

La stabilité du binôme représente un ancrage important pour les résidants, qui y trouvent un puissant opérateur d'accompagnement de proximité. Elle est conditionnée par la bonne entente au sein du binôme, ce qui n'est jamais garanti, mais qui se tisse dans une interdépendance du quotidien. La « rencontre » entre 2 hôtes est propice à un travail commun pour s'accorder sur le métier dans sa visée et ses modalités. À l'inverse, le conflit ou la mésentente mettent à l'épreuve hôtes et habitants. L'usure professionnelle peut aussi s'inviter dans la permanence du même attelage.

Le choix de binômes tournants est pensé comme rempart à ces effets d'usure. En changeant de partenaire dans le binôme, voire de pension, les hôtes apprennent à composer avec une diversité de styles qui font apprentissage et soutiennent la construction de repères pluriels. Le risque d'enlisement dans des habitudes ou des routines émoussant le métier est ainsi écarté. Cependant, le coût de coordination et la charge mentale sont augmentés, puisqu'il s'agit de se tenir au courant des situations des habitants de manière continue alors que les hôtes vivent de la discontinuité dans leur relation aux Pensions de famille.

Un autre point de débat entre les pensions concerne la **dimension symbolique du binôme.** Longtemps, le binôme a été arrimé à la **figure parentale** pour offrir une possibilité de transfert réparateur aux résidants. Le binôme peut aussi se présenter comme un duo professionnel aux styles complémentaires, sans cette identification parentale à rejouer au sein de la pension. Cette visée plus démocratique des relations au sein de la pension repose sur des exigences d'apprentissage importantes pour considérer le duo comme une équipe soudée de professionnels au service d'un projet d'émancipation des habitants. De manière distincte, la **figure de la fratrie** institue un continuum entre les hôtes et les habitants sous la forme d'aînés et de cadets, chaque figure pouvant devenir inspirante pour les autres Mais elle disqualifie alors l'hôte comme figure d'autorité puisque dans la fratrie l'autorité est au mieux déléguée, au pire centralisée dans les fonctions dirigeantes de l'association.

MOBILISER UN ÉCOSYSTÈME PARTENARIAL

**« On ne peut pas travailler seul,
on a besoin d'un regard pluri-professionnel.
C'est important parce que tous, avec nos compétences
et nos domaines de travail différents,
c'est là où on peut être au plus juste pour les habitants. »**

(Hôte)

*Festival C'est pas du luxe !
Compagnie Le doux supplice*

MOBILISER UN ÉCOSYSTÈME PARTENARIAL

Le métier d'hôte ne s'exerce pas uniquement dans le périmètre de la Pension de famille. De manière intrinsèque, l'hôte inscrit sa fonction dans des liens de partenariat avec d'autres intervenants qui relaient, prolongent et complètent son action. De fait, **l'accompagnement de proximité** effectué par l'hôte ne constitue pas une fin en soi et est *« une aide à l'intégration dans l'environnement »*. Il se déploie en regard d'autres formes d'accompagnement social ou sanitaire qui le rendent possible. **L'hôte est inscrit dans un écosystème** dont il « mobilise les ressources locales » pour répondre aux besoins des résidants.

Construire un réseau de partenaires s'avère ainsi un enjeu important pour **équiper l'exercice du métier.** L'hôte est alors chargé d' « organiser les liens avec l'environnement local de la pension : mairie, services sanitaires et sociaux, équipements publics, structures d'animation et de loisirs ainsi que le voisinage de la maison pour l'ouvrir au tissu social de proximité » (*La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille,* Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014).

Cette dimension du métier est quelque peu invisible, mais elle est structurante voire déterminante pour le travail d'accompagnement. L'existence d'un écosystème dense et actif représente un réservoir de ressources **pour construire son action** à destination des habitants.

C'est parce qu'il est un « interlocuteur privilégié des services sociaux et des services de santé de proximité » qu'il peut développer un rôle de « médiation » et d'orientation des habitants vers les acteurs utiles à leurs besoins. Il est « l'interface » et l'intermédiaire entre le résidant et cet écosystème pour repérer les services compétents, « lever les freins », faciliter « l'accès aux droits et à la santé », et « orienter les résidants vers les partenaires extérieurs à même de leur répondre ».

Ce rôle de médiation est une « façon d'accompagner dans le temps la prise d'autonomie » des résidants accueillis en Pension de famille (*La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille,* Fondation pour le Logement des Défavorisés, 2014). L'hôte effectue ce travail de mise en relation avec l'environnement proche, les médecins, les associations, les administrations, pour tisser des liens, construire des ponts vers l'extérieur dans un cadre sécurisé et rassurant.





Les habitants des Fonds Gaidons ont leurs habitudes chez Mohamed. Ils sont toujours les bienvenus chez lui, c'est un repère pour eux dans le quartier.

DES LIENS PARTENARIAUX ESSENTIELS MAIS CONTINGENTS

Les hôtes ont bien conscience que leur action ne peut se suffire à elle-même et qu'ils ont besoin d'un regard pluriprofessionnel pour que leur accompagnement soit de qualité.

Si tout le monde s'accorde sur le principe de l'utilité des relations partenariales et d'approche coordonnée entre acteurs sur un territoire, dans les faits, la situation semble plus contingente.

Le paysage des partenaires s'avère touffu avec la diversité des missions et structures qui ont chacune leur manière d'intervenir : médecins, psychologues, infirmiers, travailleurs sociaux, Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS ou CIAS), Centres de Soin, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO), Centres Médico-Psychologiques (CMP), associations de prévention, de quartier, d'insertion, tutelles, autres résidences sociales ou structures d'hébergement… Cette complexité du réseau apparaît aux acteurs eux-mêmes qui reconfigurent à leur niveau un périmètre lisible d'acteurs avec lesquels ils interagissent localement. La coordination des actions partenariales à l'échelle du territoire relève d'un **bricolage contingent** et n'est de la responsabilité d'aucun acteur institutionnel. Elle est le fruit d'une volonté commune de transversalité et de coopération. Elle dépend fortement des personnes qui l'ont initiée, au-delà des impulsions institutionnelles.

L'évolutivité des dispositifs et réglementations, l'émergence de nouveaux acteurs aux périmètres variés complètent ce tableau d'une toile d'araignée dans laquelle il est facile de se perdre. C'est pourquoi les territoires reflètent cette difficulté avec des tentatives avortées, des réussites locales de coopération, des pans de partenariat qui fonctionnent et d'autres dimensions sans appui.

Dans le meilleur des cas, le réseau agit comme un amplificateur d'efficacité transversale en fiabilisant des relations de coopération. Sa deuxième vertu est de pouvoir être une **carte lisible et accessible** pour les résidants, pour que le travail d'orientation puisse être suivi d'effets concrets. Les hôtes *« font le tour des partenaires »* pour faire connaître la Pension de famille et son projet et **identifier des interlocuteurs pertinents** pour les habitants.

Pourtant, le métier souffre de **l'inégale répartition des ressources selon les territoires,** fragilisant le travail des hôtes pour trouver des soutiens dans leur environnement local. La réalité la plus saillante est celle de relations partenariales reposant essentiellement sur la **volonté des personnes** au sein des institutions, ce qui en fait tout à la fois **la force et la limite.** Les conventions de partenariats peuvent solidifier ces liens de réseaux, mais sont impuissantes à les construire et les mobiliser pour faire vivre une approche de l'accompagnement plus transversale et sans rupture de prise en charge. De fait, ces relations restent **contingentes,** dépendant de la stabilité des acteurs, d'un contexte organisationnel et réglementaire. Chaque « grain de sable » peut s'avérer fatal à une construction innovante et fragile en matière de partenariat.

LE RÉSEAU LOCAL COMME ESPACE DE COOPÉRATION ET DE SOUTIEN

Quatre types d'acteurs émergent comme piliers de l'écosystème local.

Les acteurs du sanitaire : une relation recherchée

Les **acteurs du sanitaire** sont d'autant plus convoités qu'ils apparaissent comme une ressource indispensable face à l'évolution des difficultés des personnes orientées, avec des pathologies psychiatriques non stabilisées, des addictions sévères et les effets du vieillissement. Il s'agit, dans un paysage où les réserves sanitaires et médicales se raréfient et sont saturées, de bénéficier de relations privilégiées pour les mobiliser en cas de besoin. Un accès direct téléphonique, des rencontres régulières à la Pension de famille, une interconnaissance avec les professionnels sont autant de soutiens jugés indispensables pour prendre en charge des cas de décompensation psychique, la dégradation d'un état de santé, une perte d'autonomie avérée ou une fin de vie.

Un écosystème fragilisé

Dans une pension située dans un environnement paupérisé, le manque de ressources partenariales est patent sur le plan sanitaire et le sentiment d'abandon est criant.

« Le lien à l'hôpital pour avoir un relais, ce n'est pas facile ! On crie, mais on se sent abandonné par le secteur du soin. On est quand même abandonné au vu des profils qu'on accueille ! »
(Directrice)

« Ici, c'est la ville la plus pauvre de France… On n'a pas de médecin psychiatre titulaire ! Il y a beaucoup de turn-over chez les médecins. Il manque 6 postes sur 11 médecins. »
(CMP)

Le soutien précieux pour la Pension de famille est celui du CMP qui vient toutes les semaines pour voir les hôtes et les étayer face à la maladie psychiatrique, les rassurer dans un rôle de conseil, soutien, formation, mais aussi désamorcer les situations critiques, « dédramatiser les situations ».

« Le CMP a plaisir à venir et il voit que les patients sont stabilisés aussi. Il est un soutien inestimable pour nous. Si un résidant décompense, il vient et ne nous laisse pas tomber. »
(Hôte)

En consacrant une attention dédiée aux hôtes pour les soutenir dans la relation à des résidants avec des pathologies lourdes pour lesquels ils se sentent démunis, le CMP s'assure de conditions favorables de stabilisation de ses patients. Mais le départ en retraite du médecin psychiatre d'ici 2 ans rend très incertaine la poursuite de ces relations informelles, construites « hors cadre » institutionnel et suscite l'inquiétude des hôtes.

PRATIQUES INSPIRANTES

Le réseau Santé Précarité de la Ciotat

L'association Lumières de Provence développe des relations intenses de partenariat témoignant d'un réseau vivant à géométrie variable en fonction des champs de compétences des partenaires et des besoins, **qui ont ressource pour tous les acteurs** (médecins, CSAPA, infirmiers, CCAS, SIAO, CMP, associations de prévention, de quartier, d'insertion, tutelles, autres résidences sociales ou hébergement).

> ***« Ça fonctionne ! Je n'arrive pas avoir de secteur où ça ne réponde pas… On a quand même un volant de ressources sur la santé mentale, les addictions, le maintien ou l'accès aux droits, la culture… »***
>
> (Directrice)

Les hôtes peuvent « prendre appui » sur ce réseau pour trouver une réponse aux problèmes rencontrés dans la Pension de famille. Il agit comme un **filet de sécurité** pour faire face à certaines situations (répondre à un problème de décompensation psychique, de reprise massive d'une addiction, de surendettement, trouver une issue pour un résidant ne pouvant plus être accueilli…) en explorant le champ des possibles et en prenant une décision plus collégiale.

> ***« On a toujours une réponse grâce aux partenaires à un problème qu'on rencontre. Ça franchement, c'est une aubaine ! »***
>
> (Hôte)

La pension a été positionnée stratégiquement sur le territoire comme un **« commun »** permettant d'enrôler les partenaires en les associant aux décisions d'intégration des habitants.

Pouvoir compter sur des partenaires démultiplie du « pouvoir d'agir » pour instruire des situations complexes ou répondre à des situations d'urgence. Le réseau assure une capacité de « tuilage » pour **procurer une continuité dans la prise en charge des personnes.** Cette dimension de relais et d'accompagnement des transitions pour des personnes à la trajectoire morcelée relève surtout de la « bonne volonté » des acteurs pour investir ces interstices laissés vacants par les institutions.

Ce maillage partenarial, qui fonctionne depuis plus de 15 ans, s'est constitué à partir de **liens interpersonnels** tissés sur le territoire entre différents acteurs du sanitaire et du social.

Le réseau se réunit régulièrement (une fois par mois) pour échanger sur un nouveau dispositif, se repérer dans le labyrinthe des dispositifs existants, aborder des situations singulières complexes dans le cadre du « secret partagé » et d'une liberté de parole, à distance des injonctions institutionnelles.

Les acteurs y puisent un « bénéfice » en termes d'espace collectif de réflexion, de partage et de construction d'une action plus coordonnée et ajustée aux besoins. Il constitue **un espace ressource :**

> ***« Vous savez, avec un réseau ressources, on n'est jamais seul. Et il n'y a pas de patate chaude… Et la politique de la patate chaude, c'est une politique qui existait avant qu'on travaille en réseau et qui existe de moins en moins parce qu'on se dit tout. »***
>
> (Directrice)

> ***« Des fois, on amène des situations bloquées et on n'a pas de solution comme professionnel, et cela permet d'avoir des réflexions communes et des idées d'accompagnement plus adapté. »***
>
> (Partenaire)



À la pension des Grenadières, Yves a organisé son trajet pour l'hôpital grâce à un système de transport collectif du département.

Le Relais 18 : Les bénéfices d'un partenariat santé institué

À Bourges, l'association Relais 18, qui gère plusieurs Pensions de famille, est très **active dans la construction et la mobilisation d'un réseau** notamment sur les problématiques de santé et santé mentale. Ces partenaires apportent des éclairages sur les situations individuelles et la manière de faire face aux situations problématiques.

Un premier partenariat s'est construit avec un cabinet infirmier à l'initiative de la maîtresse de maison ayant ouvert la première pension. Ce cabinet est porteur d'une conception singulière du métier d'infirmier, intégrant la dimension sociale dans l'appréhension du soin et du corps. Ce partenariat historique fort est perçu comme un soutien important par les hôtes, qui y voient une aide :

> ***« Le cabinet infirmier passe chez beaucoup de nos habitants. Dès qu'on a une question au niveau santé, on peut leur poser. Ils sont très ouverts à ça, même si c'est une personne qui n'est pas leur clientèle. Ils vont prendre le temps en fait, aller voir – si l'habitant est d'accord – voir son traitement, s'il y a un souci, un changement radical d'humeur. Et ça nous aide vraiment beaucoup. »***
>
> (Hôte)

Avec l'ouverture de nouvelles pensions, le choix est fait de sécuriser les relations avec les acteurs hospitaliers en prévoyant **5 places de résidences accueil.** Le fléchage de ces places fabrique une obligation, pour l'hôpital psychiatrique, de suivi des patients et de soutien aux équipes. Ce second partenariat s'institue au travers d'une convention, qui formalise des temps d'étude de situations, avec des psychologues et infirmières venant discuter avec l'ensemble des hôtes puisqu'ils interviennent sur toutes les Pensions de famille.

Pour la direction, ce fléchage institue des liens d'échanges, d'élaboration autour de la prise en charge des personnes, qui jusque-là relevaient de la débrouille. Les hôtes se sentaient démunis face à ces pathologies ou du moins insuffisamment formés :

> ***« Nous, on n'est pas formés pour accompagner des gens avec des problématiques de ce type-là, on ne sait pas comment faire, on ne sait pas comment agir, comment les écouter. Qu'est-ce que c'est que cette maladie ? On n'est pas infirmiers. »***
>
> (Hôte)

Les équipes tirent parti de ces liens institués pour 5 personnes car en réalité toutes les situations individuelles peuvent être évoquées avec les équipes hospitalières dans ces temps d'échange.

Les hôtes apprécient grandement ces temps d'analyse de la pratique, dans lesquels elles se sentent écoutées et équipées d'une compréhension des troubles psychiatriques qui permet de gagner en distance :

> ***« Après il y a les réunions. On a aussi l'équipe mobile EMPP, où on traite, on expose des situations, on va chercher des solutions ensemble, où on nous écoute vraiment. »***
>
> (Hôte)

Ces échanges avec l'institution hospitalière se prolongent dans le cadre du Plan Territorial en Santé Mentale, auquel l'association participe, ce qui développe les échanges, l'interconnaissance et facilite la mise en lien.

Les acteurs de droit commun : la faiblesse des ressources pour soutenir les hôtes

Les acteurs du social et du droit commun représentent un second type d'interlocuteurs pour les hôtes. **Le constat est celui d'une défaillance de ces acteurs qui alourdit considérablement la tâche administrative des hôtes.**

La difficulté la plus grande concerne les portes d'entrée pour **l'accès au droit commun** (dont les assistantes sociales de secteur). Un flou persiste sur la frontière entre l'accompagnement de proximité réalisé par les hôtes (aider dans des démarches administratives) et l'accompagnement relevant d'un travailleur social (monter un dossier, faire valoir l'accès au droit commun). Le dysfonctionnement de la prise en charge sociale de secteur se répercute sur le travail des hôtes.

Dans les faits, les hôtes ayant une qualification de travailleurs sociaux sont souvent amenés à effectuer une partie de ce travail pour *« faire avancer les dossiers »*. La digitalisation des démarches administratives renforce cette situation qui « exclut les habitants » en créant une fracture numérique.

Ce surplus de charge administrative est absorbé par les hôtes et déporte le centre de gravité de leur métier vers la **compensation des défaillances** en ressources sociales sur le territoire. L'extension de ces attributions pourrait sembler infinie tant les besoins sont importants, et les travailleurs sociaux rares :

« On lutte pour rendre au secteur social ce qu'il doit faire comme travail. On milite pour faire valoir leurs droits aux habitants… Je ne veux plus être à cet endroit. »
(Hôte)

« Quand une assistante sociale de secteur s'occupe de la retraite d'une personne on se dit : "Ouaouh ! Super !" Alors que l'assistante sociale, elle a juste fait son boulot ! »
(Hôte)

Là où les hôtes auraient besoin de soutien, ils peuvent être tiraillés entre l'activation de liens de réseaux, un rôle de veille sociale et sanitaire et « faire à la place de » pour assurer l'accès aux droits des habitants.

Avec d'autres acteurs, des liens d'échanges précieux pour suivre les résidants sont possibles. C'est le cas des représentants des curatelles et tutelles, en relation étroite avec les hôtes dans un **rôle réciproque de veille et de vigilance :**

« Les hôtes sont des partenaires pour faire la coordination entre les pensionnaires et nous ; on est en étroite collaboration sur leur projet de vie. Souvent quand je viens, je fais un point avec les hôtes. Par exemple, Alain avait une aide pour le ménage. Cela ne se passait pas bien mais il ne me l'avait pas dit. Ou encore quelqu'un avec des problèmes d'addictions et dont l'état de santé se dégrade, c'est important de le savoir. Et vice versa : je peux leur parler aussi de tel ou tel incident avec un des résidants. »
(Tuteur)

L'extension de l'attention portée aux habitants se joue aussi avec les professionnels s'occupant des résidants (aides-ménagères, par exemple) pour lesquels le regard est complémentaire pour alerter sur des situations de dégradations :

« C'est vraiment faire tout le travail partenarial de contact avec les partenaires pour être toujours vigilant au moindre petit souci, tout de suite alerter et ne pas laisser une situation se dégrader. »
(Hôte)

Les acteurs associatifs locaux : des liens de proximité qui dynamisent la vie de la Pension de famille

Ce troisième type d'acteurs de l'écosystème local relève davantage de l'initiative des hôtes pour monter des projets ouvrant la Pension de famille sur son environnement local, facilitant son insertion dans le quartier, et développant des actions communes :

« L'écosystème est très important et ça prend du temps de créer la relation. En milieu rural, on va vers les petites associations : clubs nature, éco-pâturage, associations de marche. On monte des partenariats qui permettent d'avoir du bénévolat. »
(Hôte)

Ce réseau local permet aux pensions de s'ouvrir **sur l'extérieur proche,** en accueillant des bénévoles pour animer des ateliers (informatique, jardin, peinture, journal…) ou des voisins pour venir partager un café ou un repas (tables solidaires). Il s'agit d'introduire la dynamique de la vie sociale à l'intérieur de la pension.

DYNAMISER LA PENSION VIA LE TISSU ASSOCIATIF LOCAL

À la pension de la Ciotat, la distribution des colis de Noël est portée par une association de quartier, co-organisée avec le CCAS qui enrôle les habitants volontaires pour accueillir les bénéficiaires et aider à la distribution des colis dans un moment convivial. Cette initiative résulte d'un travail de longue haleine de la part des hôtes. En inscrivant la distribution des colis à l'intérieur de la pension, les hôtes permettent aux habitants de renouer un lien avec l'extérieur sous un mode sécurisé. Ils peuvent choisir d'y passer quelques minutes ou de s'attarder avec les partenaires et habitants du quartier.

À la pension des Grenadières, les hôtes ont construit un partenariat avec une cantine solidaire locale, où des habitants sont bénévoles pour participer à la cuisine et au service des repas.

La pension du Figuier anime une table solidaire 2 fois par mois avec l'aide des habitants. Elle se prolonge par 2 autres rencontres, le Noël et le Printemps solidaires qui réunissent à chaque fois près de 120 convives de la commune pour les sortir de leur isolement, le temps d'une parenthèse conviviale.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

Le recrutement des hôtes en amont de l'ouverture de la Pension de famille

Lors de l'ouverture d'une Pension de famille, il est intéressant que les hôtes prennent leur poste quelques mois en amont. L'amorçage de certaines missions facilite l'équilibre de la structure et la création du collectif. On peut notamment citer : la connaissance du lieu et de l'environnement associatif ; le développement du réseau partenarial ; l'immersion dans d'autres Pensions de familles; le travail sur les orientations et la participation aux comités en lien avec les SIAO et les réservataires.

Nous préconisons également une arrivée échelonnée des futurs habitants sur plusieurs mois afin de permettre l'appropriation du lieu et l'impulsion d'un travail collectif en petits groupes.

Un soutien bénévole à la Pension des Grenadières

« Margreet, ancienne costumière est bénévole et aide les habitants du Figuier à confectionner le vêtement de leur choix. Éric a commencé l'atelier et s'est confectionné une chemise pour Noël. »





Jacques est un habitant du Cellier, qui vient bénévolement aider les habitants des Grenadières à l'entretien du potager. Une réunion en début d'année permet de décider collectivement de ce qui sera cultivé, et les hôtes organisent le planning de ses venues. Cette coopération permet à Jacques de partager une visée d'accompagnement où il s'agit de « ne pas faire à leur place ». Le potager mobilise le collectif d'habitants comme acteur de la pension, au sein duquel chacun peut valoriser ses talents et compétences. Les récoltes sont utilisées pour préparer les repas collectifs et les surplus sont partagés pour améliorer l'alimentation.



Le SIAO, un acteur émergent

Depuis 2010, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est la plateforme unique départementale de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile. Selon les départements, il centralise tout ou partie des demandes d'entrée en Pension de famille au travers d'un dossier incluant une évaluation qualitative du projet du demandeur et un diagnostic d'un travailleur social. Une orientation est proposée au demandeur et transmise à la structure fléchée en fonction des places disponibles. Les listes d'attente restent très importantes au regard des places vacantes, dans la mesure où la Pension de famille est un dispositif au turnover relativement faible.

L'idée qui préside à cette centralisation départementale est de pouvoir optimiser la gestion des flux en priorisant les demandes sur la base de certains critères comme l'ancienneté de la demande et en respectant le souhait d'orientation des personnes en termes d'hébergement ou de logement. En théorie, une plus grande fluidité et la promesse d'une meilleure adéquation entre les profils des demandeurs et les projets sociaux des Pensions de famille sont réunies.

Or, la réalité semble plus contrastée. Les professionnels interrogés soulèvent qu'aux liens étroits entre partenaires locaux sur un territoire, s'est substituée une logique régulatrice au niveau départemental, qui aurait pour conséquence une moindre maîtrise des pensions sur le processus de recrutement des habitants. La dilution de la connaissance fine des demandeurs et des acteurs du territoire conduirait à une appréhension moins qualitative des publics pouvant venir de tous horizons.

Certains critères d'orientation sont jugés opaques et vagues. Par exemple, la mention de *« difficultés de santé »* sur les dossiers ne dirait pas grand-chose du contenu et de la nature réelle de ces difficultés. Surtout, l'orientation de personnes affectées de **pathologies psychiatriques ou addictions non stabilisées** deviendrait **la norme dominante.**

« L'État a fait le choix de réserver les Pensions de famille aux problèmes psychiatriques et de suspendre le fait que ce soient les associations qui choisissent les profils… Par rapport aux résidences accueil, adaptées pour des profils psychiatriques, nous n'avons pas d'outillage spécifique, pas de financement d'infirmier psy. C'est moins cher, mais nous ne sommes pas équipés ! »
(Directeur)

« On voulait une population très mixte en âge, en pathologies, mais aujourd'hui avec le SIAO, il n'y a que des personnes en très grande difficulté qui sont proposées »
(Directrice)

« On a des gens qui sortent de l'hôpital psychiatrique, soit-disant stabilisés à l'hôpital mais une fois qu'ils sont chez nous, c'est comme si c'était verrouillé. Les réorientations sont très compliquées. Ce sont des orientations limites par rapport à l'étayage qu'on peut avoir. On n'a pas les compétences. Il faut savoir dire "stop, moi je ne suis pas capable d'accompagner cette personne". »
(Hôte)

La Pension de famille est toujours en mesure de refuser les personnes proposées, mais il s'agit de relancer encore un cycle de candidats, sachant que la vacance des logements peut s'avérer coûteuse. La marge de manœuvre reste étroite.

« Michel, le jour de l'entretien, il est carrément venu avec sa bouteille à oxygène ! (Rires) Pour être sûr d'avoir une place. »
(Habitante)



Une **logique quantitative de places disponibles** pour désengorger les CHRS semble aussi à l'œuvre dans certains départements, qui se substitue à une logique plus qualitative d'adéquation entre le projet de la personne et celui de la structure :

« Les prescripteurs nous cachent les difficultés des personnes. On sent qu'ils ont besoin de faire de la place. Ça fragilise l'équipe et le groupe. »
(Hôte)

« Le SIAO, c'est donner des chiffres et boucler la demande. L'État demande du quantitatif et la personne demande du qualitatif. Le SIAO est toujours dans l'entre-deux. Il faut réussir à trouver les bons arguments auprès des gestionnaires de structures pour faire passer un maximum de demandes. »
(Directrice)

Face à ce guichet centralisé des candidats et des places disponibles, les Pensions de famille cherchent à **accroître leur marge de manœuvre** dans le choix des habitants, puisque l'équilibre des profils est un enjeu fort pour le fonctionnement quotidien. Les situations divergent aussi selon les pensions pour impliquer les hôtes dans le processus de recrutement des résidants.

« Nous, nos critères c'est de prendre la liste d'attente sans trier. C'est rare et atypique car il y a toujours le besoin de se rassurer avec des critères. On tient beaucoup à l'inconditionnalité et la continuité de l'accueil quelle que soit la structure. Si ça tient, c'est qu'on a des chefs de service extraordinaires et une équipe incroyable. L'équipe tient, même si parfois ça peut être rock and roll. »
(Directeur)

Une **première modalité** consiste à proposer une **immersion à l'essai,** qui permet de tester l'adéquation du projet de la personne au fonctionnement de la pension et au groupe et in fine, de faire un choix réciproque. Cette modalité est une manière d'associer les hôtes à la procédure d'attribution en tenant compte des enjeux de régulation du collectif. Elle est valorisée par différence avec les pensions où les hôtes ne sont pas associés et donc avertis des points de vigilance à déployer dans l'intégration des résidants. Pour autant, elle reste incertaine dans la prédictibilité des comportements futurs, certaines personnes optant pour la Pension de famille par défaut d'autres solutions de logement qui pourraient leur être plus adaptées.

Une **seconde modalité** concerne **le développement de liens de proximité avec des travailleurs sociaux et autres partenaires du territoire.** En obtenant des informations plus qualitatives sur la situation des demandeurs, les pensions retrouvent de l'influence dans leur relation avec le SIAO, en s'étant assurées en amont que le projet de la Pension de famille correspondait bien au profil de la personne. Il s'agit aussi d'éviter le syndrome de la « patate chaude » que les structures se renvoient :

« On passe par le réseau de proximité avec lequel on a confiance »
(Directrice)

Une **troisième modalité** consiste à **recentrer le projet social autour d'un public légèrement différent** des publics orientés majoritairement par le SIAO. C'est le cas d'une pension qui a ciblé un public souhaitant apprendre à vivre en autonomie, issu du milieu du handicap ou de la psychiatrie « légère » :

« Ça a été mon choix d'aller chercher d'autres partenaires avec lesquels on travaillait peu, que je connaissais moins, et j'ai été chercher des partenaires du champ plutôt médical, médico-social, ESAT, milieu protégé, ou de l'hôpital psychiatrique, mais orientés vers l'autonomie. Et donc cette Pension de famille a un peu cette spécificité. »
(Cheffe de service)

La maîtrise du recrutement passe enfin par le fait de **resserrer les liens avec les acteurs du SIAO** pour influer sur le fléchage des demandeurs. Il s'agit de participer aux commissions, pour faire connaître la spécificité de la pension :

« Le SIAO ne nous connaît pas et ne connaît pas ce que c'est de vivre en Pension de famille en rural. Du coup, on a des orientations parfois pas du tout adaptées. Les personnes nous demandent : "Ils sont où les magasins ?". Maintenant il y a des commissions territoriales. On essaye d'être présentes parce que plus on sera là, plus on pourra discuter, échanger sur le lieu, plus on aura des orientations adaptées. »
(Hôte)

La commission d'orientation pourrait ainsi constituer une plateforme où seraient discutées les orientations et fléchages à proposer aux Pensions de famille.

Les liens d'interconnaissance entre pensions et structures dépendant du même SIAO constituent aussi une précieuse ressource pour discuter les orientations proposées et influer sur les admissions. Partager une lecture commune des places disponibles et du profil des demandeurs susceptibles d'y être orientés permet de s'accorder sur les critères d'admissibilité pour chaque Pension de famille :

« On se réunit entre Pensions de famille, on étudie ensemble les demandes et on essaie au mieux d'ajuster le profil de la personne au type de pension. »
(Hôte)

Ils permettent de construire les orientations, en amont du SIAO ou de les co-construire au sein du SIAO lorsque le management de la plateforme s'y prête :

« Ce matin, j'étais à la commission SIAO. J'ai pu refuser certaines orientations parce que ça ne rentre pas dans notre domaine, on était beaucoup trop dans le soin. Et le fait d'avoir la connaissance du territoire, ça me permet d'apporter des arguments, de proposer d'autres orientations, de dire que telle association serait plus ajustée pour cette personne-là. »
(Cheffe de service)

« Il faut travailler en amont avec le SIAO pour avoir des orientations plus affinées. Dans un département, on se réunit entre Pensions de famille avec le SIAO pour co-construire les orientations ; dans un autre département c'est un groupement associatif qui porte le SIAO »
(Hôte)

Au final, l'adéquation des profils de demandeurs au projet de la Pension de famille génère une forte incertitude sur les profils qui entrent en pension et pour lesquels les hôtes se sentent parfois démunis.

PRATIQUE INSPIRANTE

Le travail de partenariat avec le SIAO

Témoignage de Caroline Decool, cheffe de service à l'association l'Oiseau Bleu

« Au niveau de l'Isère, il existe une commission dédiée aux Pensions de famille et résidences accueil. Elle a lieu toutes les 6 semaines. Tous les responsables de Pension de famille et de résidences accueil y participent. Sont également présents, un représentant d'un SAVS et d'un SAMSAH, un représentant de la DDETS ainsi qu'un représentant du CHAI (hôpital psychiatrique).

Les demandes sont étudiées collectivement lors de cette commission. Cela permet une meilleure interconnaissance entre les différents acteurs. Avec ces temps de rencontre, nous avons également la possibilité de pouvoir échanger à l'issue de la commission autour de certaines situations complexes que nous rencontrons.

Sur le département, nous avons également une autre spécificité : afin que le dossier soit étudié en commission, la visite préalable d'une Pension de famille ou d'une résidence accueil est obligatoire pour la personne demandeuse.

Ce temps de rencontre permet :
— de présenter le dispositif de manière général ;
— de répondre aux questions ;
— de rencontrer certains habitants ;
— de rendre plus concret ce qu'est une Pension de famille.

Parfois, nous pouvons même faire gagner du temps à certaines personnes pour qui le dispositif peut ne pas être adapté.

De manière plus générale, je peux affirmer que ces commissions nous offrent une réelle connaissance de toutes les Pensions de famille du territoire et de leurs spécificités. Elles permettent également une meilleure connaissance des partenaires et enfin un dialogue avec les services de l'Etat qui leur permet d'entendre les éventuelles difficultés des associations gestionnaires. »

UN POINT DE DÉBAT : SÉLECTIONNER OU NON LES CANDIDATS À LA PENSION DE FAMILLE ?

Pour les directions comme pour les hôtes, une convergence de discours est manifeste sur l'importance des liens de réseaux pour soutenir et permettre d'exercer dans de bonnes conditions le travail de l'hôte. Des questions restent cependant en suspens et font débat.

La première question concerne l'opportunité et la possibilité de maintenir des critères de sélection pour favoriser une mixité de profils et un équilibre de la composition du groupe d'habitants soutenable pour les hôtes.

Certains militent en faveur d'une absence de tri des futurs habitants :

« Si on croit au principe du Logement d'abord avec un public à la rue ou qui a des pathologies, il faut essayer et ne pas trier, car la sélection, ça rassure mais ce n'est pas une garantie… On est sur une illusion de la prédictibilité ! »
(Directeur)

D'autres à l'inverse font valoir la difficulté des équipes en prise avec des habitants devenus hors limites et menaçant la sécurité des autres résidants tout comme celle des hôtes :

« On n'est que deux et on est en difficulté si on prend la prochaine personne sur la liste, sans tri. Il a fallu 6 ans pour qu'une personne qui m'a agressée quitte la pension. Moi aussi je voudrais accueillir tout le monde. Mais je vous jure qu'on ne peut plus ! »
(Hôte)

Au fond, cette question de la sélection en masque une autre, ayant trait aux moyens dont disposent les Pensions de famille pour faire face aux difficultés rencontrées. Le sentiment dominant dans les pensions est que le SIAO est confronté à une pénurie de places disponibles face à un afflux de demandeurs. **L'évolution des profils accueillis en pension nécessite un surplus d'étayage sanitaire et social pour soutenir les hôtes dans leur métier.** La question de l'internalisation de ressources sanitaires fait débat et peut apparaître comme une torsion du dispositif Pension de famille risquant de dériver vers une *« institution fermée », « antichambre de l'hôpital psychiatrique »* ou EHPAD.

Pour d'autres, ré-internaliser des ressources est une nécessité face aux défaillances de l'écosystème. C'est le cas avec les résidences accueil, qui fiabilisent le lien avec les acteurs du secteur psychiatrique, ou avec le recrutement au niveau de l'association d'un poste infirmier dédié.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS SUR :

La création de résidences accueil mixtes avec des agréments de Pensions de famille

La diversité des profils reste un enjeu pour les Pensions de famille. Elle permet d'avoir un collectif composé de parcours variés et de ne pas concentrer des difficultés similaires dans une même structure. C'est pour encourager cette mixité que la Fondation pour le Logement des Défavorisés soutient des expérimentations de structures avec un double agrément - Pension de famille et résidence accueil -, ce qui permet de formaliser un partenariat avec le secteur de la santé mentale. Il nous semble important que ces résidences conservent une taille modérée (au maximum 25 logements au total).

LA CRÉATION D'UN POSTE INFIRMIER EN PENSION

À la pension du Pari(s), à Voiron, la création d'un poste d'infirmière médiatrice en santé est une ressource pour les hôtes et permet à l'association de tenir le cap d'une politique associative qui refuse toute sélection à l'entrée en Pension de famille. Son profil et son expérience dans le Samu social lui permet d'ajuster son soutien en étroite collaboration avec l'équipe pour pallier le sous-effectif du secteur psychiatrique sur le territoire. Une expérimentation qui devrait s'étendre avec le financement de postes d'infirmiers dans les appels à projet.

Résister à ce mouvement tout en cherchant à fiabiliser l'accès à des compétences complémentaires consiste à maintenir le fil d'une institution ouverte sur son environnement, dont les premiers bénéficiaires peuvent être les habitants.



ÊTRE

SOUTENU ET RECONNU PAR L'ÉCOSYSTÈME ASSOCIATIF

Pauline, cheffe de service des 4 pensions de famille du Relais 18 est présente sur le terrain pour prendre la température, soutenir les équipes et écouter les habitants.

ÊTRE SOUTENU ET RECONNU PAR L'ÉCOSYSTÈME ASSOCIATIF

Le métier d'hôte se déploie au sein de structures associatives qui offrent **une palette d'appuis managériaux et organisationnels** et façonnent les manières de concevoir et de vivre le métier.

Les Pensions de famille se répartissent entre de petites associations avec une seule pension et des associations en forte croissance, dotées de plusieurs pensions et structurées en pôles. Deux critères permettent de caractériser les manières d'organiser et manager ce métier.

Le **degré de structuration organisationnelle** distingue les pensions où le travail d'organisation repose avant tout sur la qualité des relations entre acteurs et leur capacité d'ajustement au fil de l'eau, de celles où un cadre institutionnel plus fourni vient borner le travail des hôtes et spécifier leur fonction par rapport à d'autres fonctions connexes.

Le **mode de management** développé dans l'association peut être très cadrant, conjuguant une forme de protection des hôtes à des mécanismes de contrôle ; dans d'autres associations il peut être très délégatif, accordant une autonomie très forte aux hôtes dans l'interprétation de leur rôle et la résolution des situations qu'ils rencontrent.

LE MANAGEMENT COMME RESSOURCE

L'inscription dans une association qui gère plusieurs dispositifs d'hébergement et de logement offre aux hôtes un réservoir d'appuis pour exercer leur métier.

La **légitimité** de la direction associative et des chefs de service est forte lorsque leur engagement au service du projet de la Pension de famille et le partage de repères professionnels des métiers du social sont avérés. **L'accord sur le projet permet de déployer une partition où la ligne managériale vient en renfort des hôtes pour faire tiers dans leur relation avec les résidants et rappeler le cadre institutionnel.** En étant à l'écoute des préoccupations et questionnements, le management associatif constitue une réelle ressource en termes d'arbitrage et de régulation dans la pension.

Une fonction d'écoute et de soutien

Dans les différentes pensions rencontrées, les hôtes valorisent l'écoute et le soutien des dirigeants comme des ressources pour exercer leur fonction :

> *« C'est une directrice présente et cela fait du bien. On se sent soutenus, elle est à l'écoute, elle est bienveillante ; si on a un souci la porte de son bureau est grande ouverte… C'est vraiment important. »*
> (Hôte)

> *« C'est un besoin pour l'hôte de pouvoir décharger, avoir le droit de dire : "Il m'emmerde !". Il faut que le management soit un endroit pour déposer la charge. »*
> (Hôte)

La direction de l'association peut venir en soutien des projets proposés par les hôtes, en s'adossant à sa maîtrise des liens de réseau sur le territoire. Les liens de partenariat sont souvent dévolus aux directions associatives et de pôles, car ces relations sont utiles pour l'ensemble des entités de l'association. **L'essentiel de l'écosystème tissé à cette maille associative** est une ressource précieuse pour les hôtes.

Une fonction de tiers

Les hôtes peuvent également avoir besoin de recourir à une **fonction de tiers dans leurs relations avec les habitants.** Les limites franchies par certains habitants nécessitent qu'une figure d'autorité, distincte de la leur rappelle les règles du jeu. Cette fonction de **cadre institutionnel tenu par les managers** permet aux hôtes de **rester dans une pratique de « négociation » plus soft** avec des habitants qu'ils côtoient tous les jours et dans la durée. Le coût d'une altercation avec un habitant peut se répercuter sur l'ambiance de la pension. Cette fonction protège également les hôtes en intervenant en cas d'agression :

> *« On a convoqué cette personne qui avait insultée l'hôte et refusait de lui dire bonjour… Ils me craignent un peu, il faut dire ce qui est ! »*
> (Directrice)

Un arbitre pour trancher dans des situations critiques

Le management est également attendu sur **un rôle d'arbitre pour endosser des décisions concernant les résidants dont la place à la Pension de famille ferait difficulté.** La décision d'une éventuelle réorientation appartient à la direction, car elle dépasse le périmètre de la fonction d'hôte et fait intervenir d'autres acteurs. En ce cas, les hôtes sont plutôt mobilisés sur **la mise en œuvre de la décision** auprès des personnes.

Il arrive aussi que ces **décisions soient imposées à un habitant sous la forme de sanctions (avertissements, mises en demeure, procédure de résiliation du contrat…)** en cas de transgression manifeste des « lignes rouges » de la charte de la Pension de famille. Les hôtes en difficulté avec des habitants agressifs ou violents en appellent à un acteur faisant autorité pour trancher dans le vif de la situation. En prenant la décision, la direction évite aux hôtes de se mettre à dos les habitants.

« La directrice a été une ressource également à un moment où ça devenait impossible avec une résidante qui a agressé physiquement une des salariées de l'équipe. Elle a pris le relais et on a dit "stop" en mettant un terme à son titre d'occupation. »
(Hôte)

Pour autant, **le temps de latence parfois très long entre une décision d'expulsion et sa mise en œuvre** peut peser fortement sur les hôtes, chargés de « gérer » cette situation délicate pendant plusieurs mois. L'exécution d'une décision de mettre fin au bail ne dépend pas que du ressort de la direction, mais fait appel au réseau de partenaires pour trouver une alternative acceptable pour la personne :

« En 2022 on a connu une situation de grande difficulté. On a interpellé les partenaires et on n'avait pas les moyens ni la pression légale pour dire stop ! Ça peut casser une structure et c'est inadmissible. On est entièrement démuni dans ces cas-là et on espère une sortie pas trop difficile. »
(Directrice)

Ces situations restent peu nombreuses, mais fabriquent une **tension forte** dans la vie de la pension. Une alliance entre les hôtes et leur ligne hiérarchique est attendue par les hôtes pour faire face à ces cas particulièrement critiques.

L'intervention de la direction s'avère également nécessaire lorsque la **mésentente est manifeste entre les hôtes** ou au sein de l'équipe. **Le besoin d'un acteur qui instruit les désaccords, voire qui tranche** pour sortir d'une situation complexe au quotidien est tangible.

Cette question est parfois l'objet d'un tabou associatif, tant le binôme est « censé » s'entendre pour animer la Pension de famille. La présence managériale au fil de l'eau, dans un dialogue resserré avec les hôtes, constitue pourtant un vecteur d'étayage et de soutien pour traverser l'épreuve des désaccords dans l'approche du métier.

RAPPEL JURIDIQUE

Le Code de la construction et de l'habitation définit les cas où l'association gestionnaire peut mettre fin au contrat d'occupation (article L633-2 alinéa 8). La résiliation ne peut intervenir que dans les cas suivants :

— l'inexécution par la personne logée d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou d'un manquement grave ou répété au règlement intérieur, sous réserve d'un délai de préavis d'un mois (l'article R633-3 CCH prévoit sous quelles conditions un impayé de loyer peut entraîner la résiliation du contrat). Cette obligation prévue au contrat, qu'il s'agisse d'une interdiction ou d'une restriction d'un droit ou d'une liberté, doit être nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif poursuivi ;

— la cessation totale d'activité de l'établissement, sous réserve d'un délai de préavis de 3 mois ;

— le cas où la personne logée cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement considéré, sous réserve d'un délai de préavis de 3 mois.

Rappelons que la mesure d'expulsion du lieu d'habitation doit être ordonnée par le juge. Par ailleurs, « le fait de forcer un tiers à quitter les lieux qu'il habite sans avoir obtenu le concours de l'État dans les conditions prévues à l'article L153-1 du Code des Procédures Civiles d'Exécution, à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contraintes, est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende »

(article 226-4-2 code pénal).

UNE MÉCONNAISSANCE DU RÉEL DU MÉTIER

La singularité des pensions

Au sein des associations avec une diversité de pôles et entités, la singularité de la Pension de famille est parfois méconnue et non reconnue. Le rapport à l'urgence par exemple, représente un critère de distinction entre entités, qui serait associé à la difficulté du métier. Exercer en Pension de famille serait considéré comme « facile » au regard des hébergements d'urgence.

Des stéréotypes se construisent ainsi, renvoyant les hôtes, de manière réductrice, à partager le café avec les résidants ou jouer à la pétanque ! Ces images peuvent constituer un empêchement à la reconnaissance de la complexité de ce métier au regard des autres métiers du social :

« Ce métier n'est pas connu, pas compris y compris en interne par nos collègues. Et moi, j'étais la première à ne pas le comprendre quand j'étais au CHRS… J'étais loin de toutes les petites choses qu'ils font dans la journée. C'est à nous de savoir dire ce qu'est le métier. »
(Hôte)

« J'entends des gens dire qu'on a le temps en Pension de famille ! Je comprends car les gens sont là sur du long terme et on a ce temps pour construire la relation petit à petit. Mais on court beaucoup. Tout le temps. On a des journées marathon. »
(Hôte)

Ces remarques et stéréotypes peuvent s'inviter dans les échanges dans des réunions institutionnelles ou dans la relation avec une direction associative peu au fait de l'activité réelle des hôtes. Ils peuvent aussi prendre de l'ampleur dans un contexte où les structures associatives sont amenées, pour continuer à survivre, à conjuguer une dynamique de développement et de soumission aux exigences des politiques publiques avec une dynamique d'innovation dont le projet pionnier retrace l'esprit. Les structures associatives misent sur les Pensions de famille pour compléter une offre en matière d'hébergement et de logement, sans toujours prendre la mesure de la singularité du dispositif par rapport aux autres offres sociales plus cadrées en termes d'objectifs assignés dans un temps limité.

Une visibilité tronquée du métier

Une autre source de méconnaissance relève de **l'écart entre le prescrit et le réel de l'activité.** Le projet de la Pension de famille peut promouvoir une conception du fonctionnement, où les activités sont le reflet de l'esprit souhaité de l'organisation de la pension. Les hôtes peuvent se sentir « piégés » dans la nécessité de se conformer à l'attendu affiché dans le projet social.

Le flux des activités à faire vivre au quotidien (nombre de repas, d'ateliers, de séjours…), « signe » visible de l'accompagnement, les enferment dans un syndrome de l'« action » à tout prix. Cette représentation « fictive » de l'activité des hôtes, en mettant l'accent sur le « faire » et ce qui est « visible », renvoie dans l'obscurité la consistance du travail d'accompagnement à laquelle aspire les hôtes :

« Je suis là aussi pour m'assurer que ces ateliers soient bien mis en place, même s'il y a eu un empêchement. On s'est engagé, on l'a mis sur le planning et il est à la vue de tous les résidants. Donc si on l'a mis sur le planning, on le fait quoi qu'il se passe. »
(Chef de service)

Cette méconnaissance de la réalité du métier constitue **un empêchement à un travail plus qualitatif**. Centrée sur le « faire », l'organisation ne laisse pas de place à un **travail d'enrôlement** des habitants, pour travailler la question des activités qui pourraient faire sens pour eux et dans lesquelles ils pourraient s'investir :

« On le fait pour les séjours (partir des souhaits des habitants) et ça serait bien qu'on le fasse encore plus je trouve. Mais c'est vrai que parfois on manque de temps pour pouvoir les convier, écouter la personne, "pourquoi tu t'es pas inscrit ?"… On n'a pas de temps collectif pour discuter de l'organisation, des activités… »
(Hôte)

L'IMPORTANCE DES ÉCHANGES ENTRE PAIRS

Certaines associations proposent des espaces internes d'analyse de la pratique, entre professionnels d'un même pôle, pour construire une appartenance associative et favoriser des liens d'échange et de coopération entre entités. Mais les hôtes ne se sentent pas toujours à leur place et compris par leurs collègues d'autres structures.

Une autre modalité consiste à réserver cette analyse de la pratique professionnelle aux seuls hôtes au niveau d'un territoire ou dans le réseau de la Fondation pour le Logement des Défavorisés pour offrir **un espace entre pairs de Pensions de famille.** La visée est avant tout celle de la construction de repères de métier, de sortir d'un vécu quotidien pour partager des situations de travail et de créer des liens de réseau dans un groupe professionnel se vivant comme singulier.

Les **moments institués de réunions,** dont la régularité dépend de la disponibilité du management, restent le plus souvent centrés sur de l'information sur les projets en cours ou à venir, les informations du territoire, la maintenance de la pension, les situations des résidants sans arriver à traiter du réel de l'activité, renvoyé aux analyses de la pratique professionnelle.

Cette méconnaissance résulte aussi d'une **difficulté des hôtes à nommer le métier,** à expliquer et rendre compte des *« petits riens »,* de la qualité de présence au quotidien qui fondent la qualité de l'accompagnement :

> *« Je suis d'accord que pour la direction, ils peuvent se questionner. C'est pour ça que j'aimerais avec ce travail-là leur montrer ce qu'on fait. C'est vraiment de la dentelle, de la présence, c'est difficile d'expliquer ! »*
> (Hôte)

Les modes d'organisation et de management de la pension influencent ainsi grandement la manière d'exercer le métier. Défaillants ou très présents, **ils conditionnent la possibilité de préserver la part invisible du métier.**

Le rôle d'hôte au prisme des qualifications

Les modes de recrutement des hôtes témoignent aussi de **représentations hétérogènes** du métier. Historiquement, les premiers hôtes n'étaient pas forcément issues d'un parcours dans le social. La dimension autodidacte du métier s'est tissée avec une pluralité d'expériences antérieures pour venir « habiter » le métier d'hôte et le désir d'*« être là pour l'autre ».*

Au-delà du constat d'une diversité de profils, les critères de sélection expriment des attendus et périmètres de responsabilités différents.

Le profil de Conseiller / Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF) est par exemple promu dans 2 pensions en raison du caractère très *« pratique »* de la formation sur *« la vie quotidienne du résidant ».* Ce profil peut inclure aussi des aptitudes pour les tâches administratives et des compétences organisationnelles :

> *« On a recruté des profils CESF, parce que ce sont des formations très concrètes, pratiques sur l'entretien du logement, la vie au quotidien. On a regardé aussi du côté du profil animateur, mais l'animation ce n'est pas suffisant. Le cœur de la Pension de famille, c'est quand même son quotidien. »*
> (Directrice)

Le recrutement de profils issus de l'animation est parfois perçu comme complémentaire, pour soutenir des propositions d'activités, de sorties en lien avec des partenaires.

Le choix du profil de « maître / maîtresse de maison » dessine un métier avec moins de responsabilités officielles, en lien avec des budgets plus serrés :

> *« Notre convention collective, avec les budgets qu'on a, fait que les groupes 5 sont plus difficiles à financer (éducateur spécialisé / éducatrice spécialisée, assistant / assistante de service social, CESF). Donc on recrute plutôt des techniciens / techniciennes en intervention sociale et familiale (TISF) ou maîtres / maîtresses de maison, on aime bien parce que ce sont des gens qui sont formés à la vie quotidienne, à la vigilance sur la vie d'une famille. »*
> (Chef de pôle)

Les dispositions personnelles liées à un parcours professionnel et de vie représentent également un **critère important** dans le recrutement des hôtes, pour construire un équilibre de compétences et d'appétences susceptibles de répondre aux différentes facettes du métier.

Plus le niveau de qualification est élevé, plus le profil permet d'inclure une variété de registres, et **plus l'hôte dispose de latitude dans l'interprétation de son rôle au quotidien… et un niveau de rémunération supérieur.** Ce dernier fait l'objet de crispations tant **l'écart entre le niveau de responsabilité effectif et la reconnaissance institutionnelle est important.** La prime Ségur ne permet pas de combler cet écart qui renvoie une partie de ces hôtes dans des vécus de précarité économique.

REGARD DE LA FONDATION POUR LE LOGEMENT DES DÉFAVORISÉS :

Permettre aux professionnels de bénéficier de la formation continue

La complexité et l'étendue des missions des hôtes nécessite de travailler avec des acteurs multiples sur des sujets variés (santé mentale, addiction, mise en œuvre de projets, vieillissement, gestion de situations complexes…). Cette polyvalence nécessite que les hôtes puissent continuer à se former. **Les formations permettent d'étayer les équipes en leur donnant accès à des repères et des pratiques inspirantes.** Elles offrent aussi des moments précieux d'échanges avec des pairs d'autres structures, la possibilité de sortir du quotidien de travail et de faire « un pas de côté » vis-à-vis de leurs pratiques et de leur cadre d'exercice.

UNE DIVERSITÉ DES FORMES INSTITUÉES DU MÉTIER

Plusieurs critères distinguent les différentes formes instituées que prend le métier d'une association à l'autre.

Le premier critère concerne le **degré d'autonomie** concédée aux hôtes pour décider dans les actes de la vie quotidienne. Certains disposent d'une latitude très forte pour engager des projets et des dépenses liées à leur périmètre de responsabilité, tandis que d'autres se vivent selon un mode *« exécutant »,* devant référer à la hiérarchie toute initiative.

Le degré de participation des hôtes au processus de décision concernant l'élaboration du projet de la pension, du règlement intérieur, la rénovation des lieux… distingue clairement des figures de management associatif : la première est tirée par la recherche d'une horizontalité dans les modes d'accompagnement ; l'autre par une verticalité qui renvoie les hôtes à se « conformer » aux attendus prescrits de leur rôle.

Un autre critère concerne **le degré de spécialisation.** D'un côté, le métier est « émietté » entre différentes fonctions qui complètent les fonctions du binôme en termes d'animation d'ateliers, de gestion locative, d'aide à l'entretien des logements, ou de coordination des parcours. L'accompagnement global des habitants est dilué au profit d'une pluralité d'acteurs dont les liens de coopération et les synergies restent peu pensés.

De l'autre côté se tient une **conception extensive du métier d'hôte,** ce dernier pouvant s'épuiser dans un rôle aux exigences infinies pour pallier les défaillances internes ou de l'écosystème.

Un troisième critère distingue **la capacité des associations à maîtriser la composition des Pensions de famille. L'accueil de profils plus marqués en termes de pathologies, d'addictions et de vieillissement** met à l'épreuve le métier dans sa visée de maintien d'un accompagnement de proximité. Dans certaines pensions, la difficulté à maintenir les critères de peuplement en lien avec le projet social « tire » le métier d'hôte vers une **débrouille contingente et risquée.** Cela génère de l'usure et des départs pour contrer le sentiment d'impuissance. Des formes **d'engagement sacrificiel** se déploient aussi, où « déborder » de son champ de compétences et de responsabilité s'impose pour faire face aux évolutions (soins de nursing à un résidant en fin de vie durant le week-end, accompagnement à la perte de mobilité et à la fin de vie…).

Le métier d'hôte rencontre **une limite évidente** lorsqu'il est mobilisé pour répondre à **des besoins qui dépassent le cadre de leurs compétences et de leur mandat.** Leur capacité à faire face à des situations pour lesquelles la Pension de famille n'a pas été prévue, et qui supposent des formes d'accompagnement renforcé, est particulièrement éprouvée par cette dérive.

Au final, l'exercice du métier d'hôte est étroitement lié à la manière dont les associations conçoivent cette fonction et parviennent à maîtriser leur développement et le recrutement des habitants. Deux polarités se dévoilent.

D'un côté, **une conception plus exécutante du métier,** où le cadre prescrit rabat les hôtes sur l'animation de la vie quotidienne.

De l'autre, **une conception extensive** où l'ensemble des registres du métier sont déployés dans un travail fin d'accompagnement des habitants.

Entre les deux, un nuancier subtil apparaît et permet de référer les formes d'exercice du métier à cette matrice générique. En tant **qu'acteur de régulation,** l'institution associative joue dans le sens d'un renforcement des capacités d'agir des hôtes, de contenance, ou de bridage. Au fond, ce qui se dégage, c'est la **difficulté de positionner le curseur institutionnel** : trop ou pas assez d'institution serait vécu comme une épreuve pour les hôtes.

Le cadrage et la protection des hôtes au prix d'une faible autonomie

Une première forme du métier met **l'accent sur le cadre institué,** mis en avant comme une **forme de protection des hôtes** face à un risque de surinvestissement relationnel.

Ce serait à l'institution, à travers son management de poser le cadre pour empêcher le mélange des genres entre vie professionnelle et vie privée, et de **dire ce qui est une juste place dans la relation.**

Ce cadrage offre par ailleurs **une certaine souplesse en matière de gestion des effectifs.** Il est rendu possible par une conception plus **servicielle du métier d'hôtes,** du côté de la prestation plus que de l'accompagnement, permettant une substituabilité entre hôtes. Cette conception fait controverse entre hôtes et direction, quand elle rabat les hôtes sur une exécution de tâches au service des habitants et méconnait leur aspiration à une conception plus éducative de leur métier.

Le cadrage de l'activité mobilise un **discours de protection à l'égard des hôtes.** La faible autonomie concédée est justifiée par un suivi, un soutien **dans la réalisation de leur activité :**

> *« On est suivies mais on est aussi soutenues si on a un besoin ! Je ne prends aucune décision ! Aucune, même pour des trucs tout bêtes… On est obligées de demander l'accord pour tout… Même pour envoyer un mail. »*
> (Hôte)

Elle est également associée au fait de décharger les hôtes d'une **charge psychique liée au travail** en adoptant une posture plus distanciée. En privilégiant un registre plus exécutant, les hôtes font l'économie de certains dilemmes. Pour autant, les hôtes manifestent tous une **aspiration à investir leur fonction** avec un minimum d'autonomie et de latitude pour donner sens à leur activité. Ils témoignent que le rabattement sur un mode « exécutant » trouve ses limites dans la nécessité d'ajuster la relation avec chaque habitant pour être au plus près de ses besoins.

La responsabilisation des hôtes et la faible régulation institutionnelle

Une seconde forme d'exercice du métier met l'accent sur **la confiance managériale**, favorisant une **grande autonomie** dans les modalités d'investir le métier d'hôte. L'autonomie est précieuse et source de satisfaction dans le travail. Elle fonde le sentiment de liberté et de réalisation de soi dans un exercice hautement singulier et personnalisé du métier :

> *« On est assez autonomes. Si on veut décider de travailler sur l'art de la rue et le cirque, on contacte directement les intervenants. Ce que j'aime, c'est cette souplesse de décider ce qu'on a envie de faire. Je connais les budgets et les limites de notre boulot par rapport à nos envies. »*
> (Hôte)

La responsabilisation des hôtes porte aussi son revers : l'intensité de la charge mentale. Si les hôtes apprécient le fait d'avoir « carte blanche », le ressenti est parfois celui d'un manque de soutien et d'un épuisement :

> *« C'est fatigant de ne pas avoir de responsable et de toujours porter toutes les responsabilités, les décisions. »*
> (Hôte)

Le manque est celui d'un manager offrant la possibilité d'échanger, d'élaborer la situation, mais aussi d'incarner la décision, de « poser des limites, un cadre » et d'éviter à l'hôte de cumuler toutes les casquettes :

> *« On peut avoir plein de casquettes, de gestionnaire parce qu'on encaisse aussi la participation financière, d'accompagnateur, d'animation du collectif. À un moment c'est bien de marquer les limites, je pense. En tout cas, moi, je ressens un bien fou d'avoir du soutien, de pouvoir échanger. Dire que ça ne se passe pas bien. Et puis avoir un regard neuf aussi. »*
> (Hôte)

Une même aspiration à co-construire le métier

La promotion d'un modèle plus exécutant va de pair avec un désir de protection. Celui-ci peut étouffer l'aspiration au métier et assure en contrepartie davantage de possibilités de remplacement ou de recrutement des hôtes.

Lorsqu'une grande autonomie est concédée à l'hôte, la relation de confiance repose sur un pari : celui des capacités de l'hôte à construire des réponses ajustées en lien avec les ressources disponibles dans l'écosystème. La satisfaction de construire le métier à partir de ce qu'on est, comporte son envers, celui d'un engagement sans limites pouvant conduire à l'épuisement à une responsabilisation infinie du métier. Une présence managériale fournissant un cadre aux hôtes est le complément de leur implication de proximité dans la Pension de famille pour éviter d'être « débordé » par les enjeux de l'accompagnement.

Le désir de protection par le management pour éviter des expositions usantes tout comme la confiance aveugle qui peut alimenter un sentiment d'abandon institutionnel, présentent la même insuffisance : ne pas **co-construire avec les hôtes le cadre institutionnel** à partir d'une lecture partagée du métier. **Un besoin de régulation reste manifeste pour soutenir sans étouffer, cadrer sans être contrôlant, arbitrer sans dévoyer la parole des hôtes, reconnaitre sans minimiser les attributs de rémunération et de conditions de travail.**

Un autre besoin s'exprime : pouvoir accéder à des **espaces de réflexivité dédiés** pour explorer la pratique professionnelle, nourrir des débats entre pairs, identifier ce qui peut constituer des repères utiles dans l'exercice du métier.



CONCLUSION

Par la Fondation pour le Logement des Défavorisés

Ce cahier-repères est né de la volonté de mieux (re)connaître un métier qui échappe aux définitions figées et à une liste précise de tâches. Il est un recueil, bien plus qu'un guide. Il donne à voir comment le métier d'hôte se construit au quotidien, dans l'épaisseur des relations humaines, au fil des ajustements à un territoire, à un lieu, à un collectif d'habitants ou à une dynamique d'équipe. En rendant visibles ces multiples manières de « faire pension », nous espérons offrir aux hôtes des échos à leurs propres pratiques ainsi qu'une source d'inspiration.

Ce travail met en lumière les contrastes qui traversent le métier. Il a sa part lumineuse : celle du lieu qui devient habité, du collectif qui prend forme, de la relation qui se tisse, du souffle retrouvé par les habitants. Cette dimension donne du sens, nourrit l'engagement, et permet de traverser certaines épreuves ou relativiser certaines difficultés. Mais le métier comporte aussi des zones d'ombre : solitude, fatigue, tensions du quotidien, attentes parfois contradictoires. Il appelle des soutiens concrets, des espaces de parole, des temps de recul. Il ne peut reposer sur la seule vocation.

Ce cahier s'inscrit dans un contexte en transformation. Le développement des Pensions de famille et l'évolution des profils accueillis rendent l'exercice du métier plus exigeant. Ces mutations renforcent le besoin d'étayages adaptés : formations, appuis managériaux, liens entre pairs, renforcement des coopérations locales. Il devient essentiel de penser collectivement les conditions d'un exercice soutenable et reconnu.

Enfin, cet écrit est aussi un plaidoyer qui s'inscrit pleinement dans le combat de la Fondation pour le Logement des Défavorisés contre le mal-logement et l'exclusion. Il défend une vision du métier d'hôte comme levier d'émancipation pour les habitants. En soutenant leur pouvoir d'agir, les hôtes participent à faire de la Pension de famille un espace de reconstruction, de dignité et de citoyenneté. Le partage des pratiques et la circulation des expériences, sont des leviers puissants pour renforcer cette dynamique.

Ce cahier-repères est bien une étape sur un chemin…
À chacun de s'en saisir, de le prolonger et de le faire vivre !

ANNEXES

ANNEXES

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Les productions de la Fondation pour le Logement des Défavorisés

— La page dédiée aux Pensions de famille sur le site internet de la Fondation pour le Logement des Défavorisés : **lien 7** *page suivante →*

— La Charte des Pensions de famille de la Fondation pour le Logement des Défavorisés : **lien 8**

— La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille, Les Cahiers du logement, novembre 2014 : **lien 9**

Les ressources de nos partenaires

— Le guide de la Pension de famille – Accompagner et faciliter les projets, Unafo, 2019 : **lien 10**

— Les espaces collectifs en Pension de famille et en résidence accueil, Les Acteurs du Logement d'Insertion (Fapil + Soliha + Unafo + Unhaj) et l'Atelier d'urbanisme Approche.s, 2023 : **lien 11**

— Les pensions de famille, un outil puissant d'insertion par le logement, un levier pour lutter contre le sans-abrisme, Dihal, 2024 : **lien 12**

— Le site internet de la Semaine nationale des Pensions de famille : **lien 13**

— Les ressources de la plateforme Vieillissement et Précarité (ViP) : **lien 14**

Autres ressources bibliographiques

— Habiter la Pension de famille et s'y émanciper. Et si nous pensions (de famille) autrement l'accompagnement ?
Delphine Picard, Mémoire en vue de l'obtention du DEIS, L'Etsup, décembre 2021

— Tranquille chez soi et autres dérangements- Habiter en pension de famille : une existence qui se mesure dans les détails, Laure BAYOT, Mémoire du Master IDS (Intervention et Développement Social), Université Lyon 2, novembre 2020

Le cadre réglementaire

— Les articles L633-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation

— La circulaire interministérielle n° 2002-595 du 10 décembre 2002 relative à la mise en place des maisons relais : **lien 15**

— La circulaire interministérielle du 20 avril 2017 relative à la mise en œuvre du plan de relance 2017-2021 des pensions de famille et des résidences accueil : **lien 16**

— L'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement : **lien 17**

LIENS INTERNET

La version pdf de ce cahier-repères vous permet d'accéder à tous les liens d'un simple clic ! Vous pouvez la télécharger sur cette page :

www.fondationpourlelogement.fr/comprendre-et-sinformer/articles/dossiers/

Liens dans ce cahier-repères

P. 8 / https://www.fondationpourlelogement.fr/wp-content/uploads/import/sites/default/files/charte_des_pf.pdf

P. 9 / https://www.financement-logement-social.logement.gouv.fr/circulaire-dgas-sda-no-2002-595-du-10-decembre-a1410.html

P. 58 / https://cestpasduluxe.fr
+ / https://www.youtube.com/channel/UColEOmL96kWvaCcColl-CNA

P. 67 / youtube.com/watch?v=3PoEcSN-4Q8

P. 91 / https://plateforme-vip.org

← | Liens de la page ci-contre

← | lien 7 / https://www.fondationpourlelogement.fr/les-pensions-de-famille-de-la-fondation-pour-le-logement-des-defavorises/

← | lien 8 / https://www.fondationpourlelogement.fr/sites/default/files/charte_des_pf.pdf

← | lien 9 / https://www.fondationpourlelogement.fr/sites/default/files/la_fonction_et_le_role_des_hotes_des_pensions_famille.pdf

← | lien 10 / https://www.unafo.org/lunafo-et-letat-publient-le-guide-de-la-pension-de-famille/

← | lien 11 / https://www.logementdinsertion.org/publications/etude-les-espaces-collectifs-dune-pension-de-famille-et-residence-accueil/attachment/etude-espace-collectifs-pensions-de-famille-acteurs-du-logement-dinsertion-web/

← | lien 12 / https://www.info.gouv.fr/upload/media/content/0001/13/6266843edb64673dcc9ba182edc83c0e80ad5a77.pdf

← | lien 13 https://www.pensionsdefamille.org/

← | lien 14 / https://plateforme-vip.org/

← | lien 15 / https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/1072

← | lien 16 / https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/42217

← | lien 17 / https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45305

GLOSSAIRE DES SIGLES

APL : **Aide Personnalisée au Logement**

APP : **Analyse des pratiques professionnelles**

CCH : **Code de la Construction et de l'Habitation**

CESF : **Conseiller en Économie Sociale et Familiale**

CHRS : **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**

CCAS : **Centre Communal d'Action Sociale**

CIAS : **Centre Intercommunal d'Action Sociale**

CMP : **Centre Médico-Psychologique**

CNIL : **Commission Nationale De L'informatique Et Des Libertés**

CSAPA : **Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie**

DDETS : **Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités**

DIHAL : **Délégation Interministérielle à Hébergement et à l'Accès au Logement**

EMPP : **Équipe Mobile Psychiatrie-Précarité**

EHPAD : **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes**

ESAT : **Établissement et Service d'Aide par le Travail**

PF : **Pension de Famille**

RGPD : **Règlement Général De Protection Des Données**

RSA : **Revenu de Solidarité Active**

SAMSAH : **Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés**

SAVS : **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale**

SIAO : **Service Intégré d'Accueil et d'Orientation**

SI SIAO : **Système d'information du Service intégré d'accueil et d'orientation**

TISF : **Technicien en Intervention Sociale et Familiale**



COMITÉ RESSOURCE

Nathalie BESSON, hôte - coordinatrice de la Pension de famille Lumière et Vie, SPAP

Fanchon BILBILLE, photographe

Patrick CHASSIGNET, responsable du Secteur De la Rue au Logement, Fondation pour le Logement des Défavorisés

Sébastien COULOMBEL, hôte de la Pension de famille de l'Éclaircie

Ludovic COUTELLIER, responsable du pôle Logement, Fondation Armée du Salut

Caroline DECOOL, cheffe de service, l'Oiseau Bleu - membre du Groupement des Possibles

Laurie DEJEAN, référente de la Pension de famille Maison des Quatre Saisons, Fondation pour le Logement des Défavorisés

Ophélie DEVERGE, hôte de la Pension de famille En el Cami, Solidarité Pyrénées

Justine GINESTE, chargée de mission Pensions de famille, Fondation pour le Logement des Défavorisés

Anne-Claude HINAULT, sociologue, SAFIR

Élise LECHAUVE, coordinatrice de la Pension de famille d'Amilly, Imanis

Julia LIVET, chargée de mission Pensions de famille, Fondation pour le Logement des Défavorisés

Bernie MARIE, hôte de la Pension de famille L'Atelier - Le Patio, Gestare

Florence OSTY, sociologue, SAFIR

Delphine PICARD, directrice des Pensions de famille, Soliha Centre Val de Loire

Valentine RICHARD, hôte de la maison relais Thérèse Clerc, Solidarité Femmes 67

Francis SILVENTE, directeur du Relais Ozanam et du Groupement des Possibles

Valérie TARTIER, directrice de la Pension de famille La Maison des Thermopyles

REMERCIEMENTS

Un merci tout particulier aux habitants et professionnels ayant ouvert leurs portes lors des immersions :

— le Service d'Entraide Protestante, et notamment Magali AUDRAS, Daniel DUCKWITZ, Queren JUSTES, Christal LOMBARDO, Nathalie MAILLARD, Martine PHILIP, Stéphanie PICARD, Jean-Paul VERLHAC et les habitants de la Pension de famille du Figuier ;

— le Relais 18, et notamment Amaury BOUDERBANE, Mariana CIOLAC, Virginie GAILLARD, Taina PEAN, Françoise PELLET, Pauline POURTIN, Nathalie REIGNIER et les habitants de la Pension de famille des Fonds Gaidons ;

— l'association Une Famille Un Toit 44, et notamment Yves AUBRY, Jean-Pierre MARY, Vanessa MARZELIERE, Capucine MICHAU, Virginie RICHART et les habitants de la Pension de famille des Grenadières ;

— l'association Station Lumière, et notamment Anne-Laure ALIX, Jessica LAMANDE, Marie-Pierre KERLEGUER et les habitants de la Pension de famille Lumières de Provence.

Ainsi que Bernie MARIE et les habitants de la Pension de famille de l'Atelier (Gestare), Laurie DEJEAN, Eloïse FOLLON, Franck ZILLIOX et les habitants de la Maison des Quatre Saisons (Fondation pour le Logement des Défavorisés), Nathalie BESSON, Pascal FRA et les habitants de la Pension de famille Lumière et Vie (SPAP), l'équipe et les habitants du Clos des Pommiers (Le Relais 18) pour les reportages photographiques.

Merci à toutes les personnes qui se sont mobilisées pour ce travail :

— les membres du comité ressources pour leur engagement au long cours ;

— les directions, équipes et habitants ayant participé aux entretiens et/ou groupes miroirs : pensions de l'Atelier (Gestare), Boesset, En El Cami (Solidarités Pyrénées), l'Eclaircie, Thérèse Clerc (Solidarité Femmes 67), Lumière et Vie (SPAP), Maison des Quatre Saisons (Fondation pour le Logement des Défavorisés), Maison des Thermopyles, le Pari(s) (Relais Ozanam), Maurepas (Freha), Palaiseau (SNL Essonne), Paul Laizé (ACEL), les Pensions de famille de l'Abri de la Providence, la Fondation Armée du Salut, la Clède, l'Oiseau Bleu et de Soliha Centre Val de Loire ;

— les collègues salariés et bénévoles de la Fondation pour le Logement des Défavorisés pour l'appui à l'organisation de ce travail, sa relecture et sa mise en page ;

— Fanchon BILBILLE, Anne-Claude HINAULT, Florence OSTY pour avoir mené cette démarche avec beaucoup de sensibilité ;

— François MOISSETTE, pour avoir su mettre en valeur ce travail.

Un grand merci à toutes les équipes, les habitants et habitantes des Pensions de famille du réseau de la Fondation pour le logement des Défavorisés, aux partenaires (têtes de réseaux, intervenants) ainsi qu'aux aux généreux donateurs de la Fondation pour le logement des Défavorisés et à la DIHAL.

SOUTIENS

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

CRÉDITS

Coordination
Patrick Chassignet
Responsable du secteur de la Rue au Logement, Fondation pour le Logement des Défavorisés
pchassignet@fondationpourlelogement.fr

Julia Livet puis Justine Gineste
Chargées de mission Pensions de famille, Fondation pour le Logement des Défavorisés
jgineste@fondationpourlelogement.fr

Rédactrices générales
Anne-Claude Hinault et Florence Osty,
association SAFIR
https://safir-asso.fr

Photographe
Fanchon Bilbille
https://fanchonbilbille.photodeck.com

Design graphique
François Moissette
Rouge italique /
f@rouge-italique.fr

Impression
JF Impression
Imprimé sur Cocoon Offset, 100 % recyclé
Montpellier . Novembre 2025

FONDATION POUR LE LOGEMENT

Un combat en héritage

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 Paris
Téléphone : 01 55 56 37 00

SECTEUR *DE LA RUE AU LOGEMENT*

Justine Gineste – Chargée de mission – Pensions de famille
jgineste@fondationpourlelogement.fr

www.fondationpourlelogement.fr